TS NGUYỄN VĂN ĐỒNG

Tâm lý học giao tiếp

(PHẦN LÝ THUYẾT)

CT-HC
NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ - HÀNH CHÍNH

TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP
(Phần lý thuyết)

(Dùng cho sinh viên các trường đại học, học viên cao học, nghiên cứu sinh ngành tâm lý học, quản lý xã hội, xã hội học, KHXHNV, luật, kinh tế và doanh nhân...)

(Dùng cho sinh viên các trường đại học, học viên cao học, nghiên cứu sinh ngành tâm lý học, quản lý xã hội, xã hội học, KHXHNV, luật, kinh tế và doanh nhân...)

TS NGUYỄN VĂN ĐỒNG

TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP

(PHẦN LÝ THUYẾT)

(Tái bản lần thứ nhất có sửa chữa, bổ sung)

(Dùng cho sinh viên các trường đại học, học viên cao học, nghiên cứu sinh ngành tâm lý học, quản lý xã hội, xã hội học, KHXHNV, luật, kinh tế và doanh nhân...)

NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ - HÀNH CHÍNH
Hà Nội - 2011

VẬT LÝ HỌC GIÁO TRÌNH

MỤC LỤC

Lời Nhà xuất bản 7
CHƯƠNG I: NHẬP MÔN TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP 9
I. Định nghĩa giao tiếp 10
II. Chu kỳ giao tiếp 31
III. Phân loại giao tiếp 43
IV. Các đặc điểm chung của giao tiếp 51
V. Sự phát triển của các hình thức giao tiếp 59
VI. Kỹ năng giao tiếp 61
VII. Một số yếu tố tâm lý tác động đến tiến trình giao tiếp 79

CHƯƠNG II: CÁC PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU GIAO TIẾP 114
I. Phương pháp thực nghiệm 119
II. Phương pháp điều tra xã hội học 144
III. Phương pháp trắc nghiệm 193
IV. Phương pháp so sánh xuyên văn hóa 197

CHƯƠNG III: CÁC XU HƯỚNG NGHIÊN CỨU GIAO TIẾP TRÊN THẾ GIỚI 200
I. Quan điểm coi giao tiếp là một dạng, một loại hình của hoạt động 201
II. Quan điểm coi giao tiếp là một phạm trù riêng, độc lập với phạm trù hoạt động 209

III. Quan điểm truyền thông tin 211
IV. Xu hướng nghiên cứu trực tiếp giao tiếp trong các chuyên ngành cụ thể của các ngành khoa học xã hội và nhân văn 219

CHƯƠNG IV: GIAO TIẾP NGÔN NGỮ 222
I. Ngôn ngữ 222
II. Một số vấn đề của giao tiếp ngôn ngữ 255

CHƯƠNG V: GIAO TIẾP CẬN NGÔN NGỮ VÀ PHI NGÔN NGỮ 284
I. Giao tiếp cận ngôn ngữ 286
II. Giao tiếp phi ngôn ngữ 293
III. Các chức năng của giao tiếp cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ 333
IV. Giao tiếp phi ngôn ngữ trong tương tác xã hội 345
V. Học thuyết và giải thích 358

CHƯƠNG VI: VĂN HÓA GIAO TIẾP 368
I. Nguồn gốc của sự tương đồng và khác biệt văn hóa giữa các dân tộc 369
II. Một vài nét về sự tương đồng và khác biệt văn hóa giao tiếp giữa các dân tộc 386
III. Đặc trưng của văn hóa giao tiếp Việt Nam 413

CHƯƠNG VII: CÁC PHƯƠNG TIỆN TRUYỀN THÔNG ĐẠI CHÚNG 438
Tài liệu tham khảo 447

Lời Nhà xuất bản

Giao tiếp là một quá trình trong đó chúng ta trao đổi các tín hiệu thông qua lời nói, cử chỉ, vẻ mặt và chuyển động thân thể để tạo dựng tiếp xúc giữa người với người, trao đổi thông tin và khuyến khích hoặc thay đổi thái độ cũng như ứng xử của bản thân và của người khác.

Trong xã hội loài người, để tồn tại và phát triển các cá nhân phải tác động qua lại với nhau thông qua giao tiếp. Giao tiếp không những là công cụ được loài người sử dụng nhằm phối hợp hành động mà còn dùng để truyền bá và tiếp thu những tri thức của nhân loại. Ngoài ra, giao tiếp cũng là công cụ để con người sử dụng nhằm thoả mãn những nhu cầu vật chất và tinh thần của mình.

Giao tiếp là một hiện tượng xã hội có liên quan tới nhiều lĩnh vực của cuộc sống xã hội loài người. Giao tiếp hiện diện hầu như trong tất cả các lĩnh vực hoạt động của con người và hiệu quả của giao tiếp ảnh hưởng tới hiệu quả của hoạt động. Đồng thời, giao tiếp là một hiện tượng xã hội đậm chất văn hóa. Nhiều ngành khoa học xã hội và nhân văn đã dành cho giao tiếp một sự chú ý thích đáng. Tuy nhiên, do hiện tượng giao tiếp vừa là hiện tượng xã hội lại vừa là hiện tượng tâm lý nên tâm lý học xã hội là ngành khoa học nghiên cứu cơ bản và triệt để nhất về giao

tiếp. Lý luận giao tiếp trong cuốn sách này sẽ được trình bày dưới góc độ liên ngành tâm lý xã hội và văn hóa học.

Tâm lý học xã hội nghiên cứu về giao tiếp theo những phương hướng cụ thể sau:

- Định nghĩa hiện tượng giao tiếp, chỉ ra vị trí của nó trong hệ thống các hiện tượng tâm lý và những đặc trưng cơ bản nhất của nó.

- Nghiên cứu các loại hình giao tiếp ngôn ngữ, phi ngôn ngữ, hệ thống kỹ năng của các loại hình này.

- Nghiên cứu tương tác liên nhân cách của quá trình giao tiếp trong nhóm xã hội và giữa các nhóm xã hội với nhau.

- Nghiên cứu tác động của văn hóa - xã hội lên những đặc trưng giao tiếp cá nhân (phong cách giao tiếp).

- Nghiên cứu các đặc điểm giao tiếp của một nhóm xã hội cụ thể, hệ thống kỹ năng đảm bảo cho giao tiếp hiệu quả của nhóm xã hội này.

Hiện nay việc trình bày một cách tổng hợp các thành tựu tích luỹ được trong các xu hướng nghiên cứu giao tiếp khác nhau đã trở nên cấp thiết. Một trong những nhiệm vụ phức tạp nhất là làm sáng tỏ các liên hệ mang tính quy luật của giao tiếp với các phản ánh tâm lý cũng như với các khái niệm liên ngành khác. Chúng tôi hi vọng rằng cuốn sách này sẽ góp một phần nhỏ vào việc giải quyết nhiệm vụ trên.

Xin trân trọng giới thiệu cuốn sách cùng bạn đọc.

NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ - HÀNH CHÍNH

CHƯƠNG I

Nhập môn tâm lý học giao tiếp

Khái niệm giao tiếp được nêu ra từ thời cổ đại bởi các nhà triết học có tên tuổi như Platon (428-347 trước công nguyên), Socrate (460-399 tr.CN). Họ coi đối thoại là sự giao lưu trí tuệ của những người biết suy nghĩ. Nhà triết học duy vật cổ điển Đức Phơbach (1804-1872) cho rằng: "Bản chất con người chỉ biểu hiện trong giao tiếp, trong sự thống nhất của con người với con người, trong sự thống nhất dựa trên tính hiện thực của sự khác biệt giữa tôi và bạn". C. Mác và Ph. Ăngghen hiểu giao tiếp như là "một quá trình thống nhất, hợp tác, tác động qua lại giữa người và người".

Trong một giai đoạn dài, giao tiếp chưa được nghiên cứu dưới góc độ khoa học tâm lý. Chỉ đến thế kỷ XX, giao tiếp mới được các nhà tâm lý học thật sự quan tâm nghiên cứu.

I. ĐỊNH NGHĨA GIAO TIẾP

Khái niệm giao tiếp được nhiều nhà tâm lý học đưa ra nhưng không có sự thống nhất chung trong định nghĩa. Dưới đây là hai trong số định nghĩa gần đây nhất của các nhà tâm lý trong nước và trên thế giới. David K. Benlo định nghĩa giao tiếp như sau:

Giao tiếp của con người là một quá trình có chủ định hay không chủ định, có ý thức hay không ý thức mà trong đó các cảm xúc và tư tưởng được biểu đạt trong các thông điệp bằng ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ. Giao tiếp của con người được diễn ra ở các mức độ: trong con người (intrapersonal), giữa con người với con người (interpersonal) và công cộng (public). Giao tiếp của con người là một quá trình năng động, liên tục, bất thuận nghịch, tác động qua lại và có tính chất ngữ cảnh.

Trong *Từ điển tâm lý học* của Việt Nam giao tiếp được định nghĩa:

Giao tiếp là quá trình thiết lập và phát triển tiếp xúc giữa các cá nhân xuất phát từ nhu cầu phối hợp hành động. Giao tiếp bao gồm hàng loạt các yếu tố như trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược hoạt động thống nhất, tri giác và tìm hiểu người khác.

Nói chung, các định nghĩa giao tiếp của các nhà tâm lý học nhấn mạnh vào bốn điểm sau:

- Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý.
- Giao tiếp là một tương tác hai (hoặc nhiều) chiều giữa con người với nhau.
- Các chức năng của giao tiếp là thông tin, nhận thức,

trao đổi xúc cảm, tình cảm, phối hợp hoạt động và thiết lập, vận hành quan hệ liên nhân cách.

- Phương tiện giao tiếp là phương tiện ngôn ngữ kết hợp với phương tiện phi ngôn ngữ thông qua những biểu hiện phi ngôn ngữ của cử chỉ, hành vi cũng như sự sắp đặt, chọn lựa môi trường, khung cảnh giao tiếp.

Từ sự phân tích các khái niệm giao tiếp nêu trên, có thể dẫn đến định nghĩa khái niệm giao tiếp như sau:

Giao tiếp là tiếp xúc tâm lý có tính đa chiều và đồng chủ thể giữa người với người được quy định bởi các yếu tố văn hóa, xã hội và đặc trưng tâm lý cá nhân. Giao tiếp có chức năng thoả mãn các nhu cầu vật chất và tinh thần của con người, trao đổi thông tin, cảm xúc, định hướng và điều chỉnh nhận thức, hành vi của bản thân và của nhau, tri giác lẫn nhau, tạo dựng quan hệ với nhau và tác động qua lại lẫn nhau.

Định nghĩa giao tiếp nêu trên bao gồm những nội dung sau:

- Tính đa chiều và đồng chủ thể của giao tiếp.
- Các yếu tố đặc trưng tâm lý cá nhân, văn hóa và xã hội quy định phong cách, vai giới và phân vai của cá nhân trong giao tiếp.
- Các chức năng cụ thể của giao tiếp.

1. Tính đa chiều và đồng chủ thể của giao tiếp

a) Tính đa chiều của giao tiếp thể hiện ở chiều truyền thông tin và chiều hướng tác động

Có nhiều loại hình giao tiếp giữa các cá nhân. Đó là nói chuyện giữa hai hoặc nhiều người, tọa đàm, thảo luận,

thuyết trình, các chương trình truyền thông đại chúng...

Trong giao tiếp giữa các cá nhân, khi quyền nói được phân phối tương đối đồng đều - như trong nói chuyện, tọa đàm, thảo luận... tính đa chiều thể hiện ở việc truyền thông tin đa phương và tác động đa phương giữa các chủ thể. Các cá nhân theo dõi lời nói và phản ứng (vẻ mặt, ánh mắt, cử chỉ, tư thế...) của nhau để điều chỉnh lời nói cũng như phản ứng của mình cho phù hợp với động cơ và mục đích giao tiếp.

Có một số tác giả cho rằng trong một vài trường hợp đặc biệt - khi quyền nói phân phối không đồng đều - dòng thông tin có tính một chiều. Ví dụ thuyết trình, cấp trên ra mệnh lệnh cho cấp dưới trong quân đội, các chương trình truyền thông đại chúng... Nếu xem xét thật chi tiết sẽ thấy bên có quyền nói vẫn cần dòng thông tin ngược từ bên nghe và vẫn chịu tác động từ bên nghe. Trong thuyết trình, người thuyết trình vẫn cần có thông tin phản hồi để điều chỉnh lời diễn thuyết và lấy thông tin này từ phản ứng của người nghe (ví dụ: trật tự, ồn ào, huýt sáo, hô khẩu hiệu...). Trong trường hợp ra mệnh lệnh trong quân đội, cấp trên vẫn cần có một phản hồi từ cấp dưới để biết chắc chắn rằng mệnh lệnh đã được cấp dưới tiếp nhận. Trong giao tiếp thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng (phát thanh truyền hình) tính đa phương (của chiều truyền tin và chiều tác động) không phải lúc nào cũng được đảm bảo tức thời, phản hồi từ thính giả và khán giả thường bị chậm hơn. Hiện nay, các chương trình phát thanh, truyền hình tương tác đã thu nhận phản hồi tức thời của khán thính giả qua mạng internet và điện thoại.

b) Tính đồng chủ thể của giao tiếp được thể hiện ở tác động đa chiều giữa các cá nhân tham gia giao tiếp, sự khác biệt về động cơ, mục đích và sự khác biệt về kết quả ở các cá nhân tham gia giao tiếp

Như đã trình bày, tác động giữa các cá nhân tham gia giao tiếp là đa chiều. Như vậy, giao tiếp không thoả mãn sơ đồ của thuyết hoạt động, tức là:

Chủ thể ⇨ Hoạt động ⇨ Khách thể

Theo sơ đồ trên, chủ thể thông qua hoạt động tác động lên khách thể với động cơ nhằm biến đổi khách thể theo mục đích của mình.

Nếu xem xét giao tiếp dưới góc độ thuyết hoạt động thì trong giao tiếp không có chủ thể "thuần khiết" và cũng không có khách thể "thuần khiết". Trong thực tế, mỗi cá nhân tham gia giao tiếp không chỉ chịu tác động của các cá nhân khác mà còn tác động ngược trở lại các cá nhân khác. Mọi cá nhân vừa là chủ thể vừa là khách thể. Điều này chứng tỏ tiếp cận chủ thể - khách thể của thuyết hoạt động tỏ ra không phù hợp. B.Ph. Lomov đã đưa ra cách tiếp cận phù hợp hơn, coi quan hệ giữa các cá nhân tham gia giao tiếp là quan hệ chủ thể - chủ thể; nói cách khác, họ là đồng chủ thể của giao tiếp.

Mỗi một cá nhân khi tham gia giao tiếp đều có động cơ và mục đích giao tiếp của riêng mình. Rất hiếm khi các động cơ và mục đích giao tiếp này ở hai cá nhân lại trùng hợp. Đôi khi mục đích và động cơ giao tiếp của hai cá nhân là đối kháng nhau. Do vậy, mục đích và động cơ của các cá

nhân tham gia giao tiếp có chiều hướng khác nhau.

Dưới tác động của đối tác giao tiếp, mọi chủ thể giao tiếp đều thu nhận và biến đổi vốn thông tin sẵn có của mình. Trên cơ sở vốn thông tin thay đổi, các chủ thể giao tiếp điều chỉnh hành vi, kế hoạch hành động, nhận thức, tình cảm... của bản thân. Mọi cá nhân tham gia giao tiếp đều biến đổi. Thêm vào đó, kết quả của giao tiếp giữa những chủ thể là rất khác nhau về số lượng, chất lượng và chiều hướng biến đổi.

Từ những vấn đề nêu trên có thể kết luận rằng không thể chỉ ra chiều hướng tác động duy nhất trong giao tiếp, không thể chỉ ra mục đích và động cơ chung của các cá nhân tham gia giao tiếp cũng như không thể xác định sự tương đồng của kết quả giao tiếp ở những cá nhân tham gia giao tiếp. Nói cách khác, không thể chỉ ra cá nhân nào trong giao tiếp là chủ thể tác động, cá nhân nào là đối tượng chịu tác động; các cá nhân tham gia giao tiếp là đồng chủ thể giao tiếp.

2. Các yếu tố quy định phong cách, vai giới và phân vai của cá nhân trong giao tiếp

Các yếu tố quy định phong cách, vai giới và phân vai của cá nhân trong giao tiếp là văn hóa, xã hội và đặc trưng tâm lý cá nhân. Khi khảo sát giao tiếp của một nhóm xã hội, nhà khoa học phải tính đến các đặc điểm văn hóa, xã hội của nhóm mà cá nhân là thành viên và nếu khảo sát giao tiếp của một cá thể thì phải tính đến cả đặc trưng tâm lý cá nhân.

Theo *Đại từ điển tiếng Việt,* của Nguyễn Như Ý, ***văn hóa*** là "những giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo ra trong lịch sử"[1].

Đặc trưng tâm lý của cá nhân có nguồn gốc từ tính duy nhất của cá thể. Cá nhân bao giờ cũng là cá thể duy nhất và không lặp lại. Tính duy nhất này sẽ được thể hiện thông qua các đặc điểm sinh lý (vận tốc các quá trình thần kinh, khí chất), các nét tính cách (quyết đoán hay dễ bảo, cứng nhắc hay mềm dẻo, nhạy cảm hay vô cảm...). Ngoài ra, nền giáo dục mà cá nhân được hưởng cũng góp phần tạo nên tính cách và do đó cũng có đóng góp vào đặc trưng tâm lý cá nhân.

Phong cách là những lối, những cung cách sinh hoạt, làm việc, hoạt động, xử sự tạo nên cái riêng của một người hay một loại người nào đó. ***Phong cách giao tiếp*** là hệ thống những phương pháp và thủ thuật giao tiếp, những hành động, hành vi và ứng xử, cách tiếp nhận và đáp ứng kích thích tương đối ổn định của cá nhân trong khi giao tiếp.

Mỗi cá nhân có một vai trò nhất định trong một nhóm xã hội cụ thể và vai trò đó được gọi là ***vai xã hội***. Cá nhân có thể thuộc về nhiều nhóm xã hội khác nhau và vai xã hội của cá nhân ấy có thể khác biệt đối với những nhóm khác biệt. Các cá nhân trong xã hội được chia thành hai nhóm xã hội theo giới: nam giới và nữ giới. Chuẩn mực vai giới là

1. Nguyễn Như Ý: *Đại từ điển tiếng Việt*, Nxb. Văn hóa - Thông tin, H. 1999, tr.1796.

một lớp những ứng xử được coi là phù hợp với thành viên của một giới hơn với thành viên của giới kia. Trong mỗi xã hội đều có những mẫu vai giới được phổ biến và công nhận, nó cho ta mẫu ứng xử của từng giới trong cộng đồng.

Trong giao tiếp hiếm khi các cá nhân tham gia giao tiếp lại có vai trò và quyền tham gia ngang nhau. Có thể có một vài cá nhân có vai trò chủ đạo, số cá nhân còn lại có vai trò từ ít chủ đạo hơn cho đến phụ thuộc và thụ động. Sự phân bố vai trò này được gọi là ***phân vai trong giao tiếp***.

a) Văn hóa quy định phong cách giao tiếp của các giai tầng trong xã hội thông qua những chuẩn mực giao tiếp của dân tộc được hình thành trên cơ sở hệ giá trị truyền thống của dân tộc, niềm tin, phong tục tập quán và ngôn ngữ của cộng đồng mà cá nhân là thành viên

Nền văn hóa vừa tác động trực tiếp vừa tác động gián tiếp lên chuẩn mực giao tiếp.

Hệ giá trị văn hóa truyền thống của một dân tộc quy định chuẩn mực giao tiếp phi ngôn ngữ của các cá nhân thuộc dân tộc đó. Có rất nhiều quy định bất thành văn đặc trưng cho dân tộc về khoảng cách không gian giữa các cá nhân, tư thế thân thể, cách đứng ngồi, độ to nhỏ của giọng nói, cử chỉ, cách nhìn... mà cá nhân đã tiếp thu từ khi tuổi còn nhỏ. Những chuẩn mực của các nền văn hóa khác nhau rất khác nhau, đôi khi trái ngược nhau. Ví dụ, đối với một số dân tộc châu Á, nhìn thẳng vào mắt người lớn tuổi

hoặc người có địa vị xã hội cao hơn là không khiêm tốn và thách thức. Nhưng đối với một số nền văn hóa châu Âu và Ả Rập, nhìn thẳng vào mắt đối tác giao tiếp là dấu hiệu của sự trung thực.

Phong tục, tập quán của vùng miền là tiểu hệ của nền văn hóa truyền thống mỗi dân tộc. Nó cũng chi phối chuẩn mực giao tiếp nhưng mức độ tác động của nó đối với chuẩn mực giao tiếp nhỏ hơn mức độ tác động của nền văn hóa truyền thống của dân tộc. Trong cùng một quốc gia, với cùng một dân tộc, phong tục tập quán của vùng miền này có thể khác phong tục tập quán của vùng miền khác và do đó chuẩn mực giao tiếp cũng khác nhau. Ví dụ, ở nước ta, người dân ở các thành phố lớn có thói quen sống tách biệt, việc không chào hỏi người đi đường là bình thường trong giao tiếp. Nhưng ở những làng quê, nơi có tập quán chào hỏi tất cả mọi người, nếu ra đường không chào hỏi thì đó là dấu hiệu của sự bất thường.

Văn hóa truyền thống tác động gián tiếp lên giao tiếp thông qua ngôn ngữ. Ngôn ngữ được hình thành trong quá trình phát triển văn hóa, chịu tác động của văn hóa và dưới tác động đó đã hình thành đặc trưng riêng của mình. Đồng thời, những giá trị văn hóa truyền thống quy định cách thức sử dụng ngôn từ trong giao tiếp. Ví dụ, trong tiếng Anh, Nga, đại từ nhân xưng dùng cho ngôi thứ nhất chỉ có một, đó là I trong tiếng Anh và Я trong tiếng Nga. Cá nhân sử dụng đại từ này trong giao tiếp đối với mọi đối tác, không phân biệt vị thế xã hội, tuổi tác và quan hệ thân quyến. Trong tiếng Việt đại từ nhân xưng tương ứng

là mình, tôi, ta, tao. Truyền thống văn hóa của người Việt là tôn trọng tuổi tác, địa vị xã hội và tôn ti trật tự trong quan hệ gia đình. Điều này được thể hiện trong giao tiếp là ít khi cá nhân sử dụng những đại từ nhân xưng ngôi thứ nhất kể trên để xưng hô và trong cuộc sống thường nhật họ thay thế chúng bằng một tập hợp các từ với ba cấp độ tôn ti trật tự rõ rệt. Nhóm từ thứ nhất (cháu, con, em...) dùng khi đối tác giao tiếp là người trên. Nhóm từ thứ hai (tôi, mình, ta...) là nhóm được sử dụng khi đối tác giao tiếp ngang hàng. Nhóm từ thứ ba (tôi, cụ, ông, bác, bố, mẹ, chú, cô, dì, anh, chị...) dùng khi đối tác giao tiếp là người dưới.

Những nhóm nhân chủng trong cùng một xã hội (quốc gia) có văn hóa (phong tục, tập quán, ngôn ngữ) khác nhau do đó cũng có chuẩn mực giao tiếp đặc trưng và những cấm kị trong giao tiếp khác nhau.

b) Xã hội tạo ra các chuẩn mực giao tiếp của giai tầng và giới. Ngoài ra, nó cũng tác động lên phân vai trong giao tiếp thông qua vai xã hội, vị thế và chức năng xã hội của cá nhân

Chuẩn mực giao tiếp của giai tầng được tạo ra trên cơ sở chuẩn mực giao tiếp của dân tộc, vùng miền. Chuẩn mực giao tiếp của giới được hình thành dựa trên mẫu vai giới. Mẫu vai giới của một cộng đồng dân cư phụ thuộc vào nền văn hóa của bản thân họ, vì vậy nó biến đổi theo sự phát triển của tiến bộ xã hội. Ngay trong xã hội Việt Nam, mẫu vai giới trước Cách mạng Tháng Tám của nữ giới khác hẳn mẫu vai giới hiện nay. Trước đây, mẫu người phụ

nữ là tam tòng (khi còn con gái phải nghe lời cha, khi lấy chồng phải nghe lời chồng, khi chồng chết phải nghe lời con trai), tứ đức (công, dung, ngôn, hạnh). Hiện nay, mẫu vai giới này đã được cải biến phần nào. Vai trò của người phụ nữ trong xã hội không còn thụ động, đối với người phụ nữ không còn áp lực xã hội và gia đình bắt buộc phải tuân thủ tam tòng. Nội dung của tứ đức cũng được cải biến một phần: Hạnh (giữ danh tiết - chỉ thờ một chồng) không còn là tiêu chuẩn đánh giá đạo đức của người phụ nữ. Không có học vấn không còn là tiêu chuẩn của người con gái đức hạnh. Phụ nữ có thể chủ động làm quen, chủ động đặt vấn đề trong giao tiếp, có thể tỏ ra sắc sảo và có kiến thức, có thể tranh luận ngang hàng với nam giới. Sự biến đổi sâu sắc vai nữ giới đã dẫn đến sự biến đổi chuẩn mực giao tiếp của phụ nữ trong xã hội Việt Nam hiện đại.

Xã hội tác động lên phân vai trong giao tiếp thông qua vai xã hội. Vai chủ đạo trong giao tiếp thường thuộc về những cá nhân sở hữu những nguồn lực quan trọng, hoặc có vị thế cao hơn, chức năng quan trọng hơn. Chức năng mà các thành viên của nhóm xã hội đang thực hiện cũng tham gia vào việc phân vai. Ví dụ, trong lớp học, vai chủ động thuộc về thầy cô; trong giờ xemena vai chủ đạo thuộc về sinh viên đang thuyết trình...

Xu hướng và tính chất giao tiếp phụ thuộc vào vai và vị thế tương đối của cá nhân trong nhóm. Cá nhân có xu hướng giao tiếp không chính thức với người có vị thế bình đẳng với mình và luôn luôn tìm kiếm giao tiếp (chính thức và không chính thức) với những người có vị thế cao hơn.

Trong giao tiếp, cá nhân thường có xu hướng muốn tác động (vai tương đối chủ động) lên hành vi, định hướng và nhận thức của người có vị thế bình đẳng với mình và có xu hướng tránh đối đầu (vai tương đối phụ thuộc) với những người có vị thế cao hơn, có lẽ do những người này có quyền lực lớn hơn (ít nhất là trên lý thuyết).

c) Mặc dù nội hàm văn hóa và xã hội là những yếu tố quan trọng nhưng chúng chỉ là hai trong số những yếu tố quyết định phong cách giao tiếp. Phong cách giao tiếp của từng cá nhân cụ thể bao giờ cũng được hình thành trên nền những yếu tố tâm sinh lý dưới tác động của văn hóa, xã hội và nền giáo dục mà cá nhân được hưởng.

Trong phong cách giao tiếp có phần ổn định và phần mềm dẻo. Phần ổn định bao gồm những tác phong hành vi rất ổn định và bền vững (những tác phong tập nhiễm lâu ngày), những phản xạ có điều kiện bền vững. Phần ổn định được quy định bởi các yếu tố thần kinh, cơ địa bẩm sinh, được hình thành dưới tác động của các yếu tố xã hội và môi trường như gia đình, nền giáo dục được hưởng, nghề nghiệp, nền văn hóa dân tộc... Phần mềm dẻo là những ứng xử linh hoạt giúp cá nhân thích ứng, đối phó linh hoạt với sự biến động của tình huống và hoàn cảnh. Phần mềm dẻo có được là nhờ kinh nghiệm sống, trình độ học vấn, trí tuệ và sự rèn luyện của cá nhân trên cơ sở các yếu tố thần kinh và cơ địa bẩm sinh. Cơ chế hình thành hai phần này tuân theo ***nguyên lý kênh dẫn*** của C. Waddington và ***nguyên lý giải đáp ứng*** của Gottesman.

Nguyên lý kênh dẫn cho rằng có một số đặc tính có tính kênh dẫn cao của cá nhân - như vận tốc các quá trình thần kinh - không chịu tác động của môi trường mà do gen di truyền quy định và do đó chỉ đạt được một mức độ nhất định trong sự phát triển. Những đặc tính này không thể cải thiện vượt bậc (vượt giới hạn đã quy định của gen di truyền) bằng học hỏi và rèn luyện. Đồng thời, một số đặc tính có tính kênh dẫn thấp - như trí tuệ, khí chất và cá tính - có thể được hình thành theo những con đường khác nhau và phụ thuộc rất nhiều vào kinh nghiệm sống. Người ta có thể phát triển và nâng cao chất lượng những đặc tính có tính kênh dẫn thấp nhờ giáo dục.

Nguyên lý giải đáp ứng cho rằng gen di truyền của một cá nhân không tạo ra kênh dẫn một cách cứng nhắc cho ứng xử mà tạo ra một phổ những đáp ứng đối với những kinh nghiệm khác nhau của cá nhân. Vì vậy, anh em song sinh cùng trứng tuy có cùng một hệ gen di truyền nhưng nếu môi trường của cá nhân nào thuận lợi hơn thì cá nhân đó sẽ đạt được mức độ phát triển cao hơn. Đồng thời, nếu hai cá nhân có hai hệ gen di truyền khác nhau thì họ không có đáp ứng giống nhau trong cùng một môi trường cụ thể. Tùy thuộc vào hệ gen di truyền mà trong cùng một môi trường, cá nhân này có thể đạt mức độ phát triển cao hơn cá nhân kia.

Nền giáo dục mà cá nhân được hưởng sẽ cung cấp kiến thức cần thiết và giúp cá nhân tiếp thu có chọn lọc những chuẩn mực giao tiếp của giai tầng và xã hội. Trên nền những chuẩn mực giao tiếp chung do văn hóa và xã hội

quy định, cá nhân sẽ hình thành những chuẩn mực giao tiếp của riêng mình. Cá nhân không phải là nô lệ của văn hóa và xã hội. Họ có thể chấp nhận một số khía cạnh nào đó của chuẩn mực chung do văn hóa và xã hội quy định (như các cấm kị ngôn ngữ, hành vi, thái độ) nhưng không thay đổi những nét phong cách giao tiếp mà họ cho là hợp lý chỉ để phong cách của họ trùng hợp với những khuôn mẫu được coi là phổ biến trong xã hội. Giáo dục cá nhân sẽ quy định cụ thể các chuẩn mực giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Đối với giao tiếp ngôn ngữ, nó quy định vốn từ, cách sử dụng từ, tính lôgíc của lời nói. Những người có học vấn cao thường có vốn từ phong phú, sử dụng từ chính xác và lời nói rất lôgíc, đúng ngữ pháp. Trong lời nói của họ ít sử dụng những từ bị coi là cấm kị (nói bậy, chửi thề...). Đối với giao tiếp phi ngôn ngữ, nền giáo dục cá nhân quy định cử chỉ, tư thế, cách thể hiện cảm xúc... Ví dụ, ở Việt Nam, một đứa trẻ được giáo dục tốt sẽ không thể hiện sự thất vọng cho người tặng quà thấy, khi nó được tặng một món quà không như ý.

Xã hội tham gia tích cực vào giáo dục vai giới. Ngay từ nhỏ, trẻ em đã được cả cộng đồng dạy bảo và yêu cầu tuân thủ chuẩn mực vai giới. Đây chính là giai đoạn gia tăng đợt một của tính cực đoan giới. Quan điểm của thiếu niên khi bước sang tuổi thanh niên về những nét tính cách của nam và nữ giới, những sở thích cũng như nghề nghiệp phù hợp với giới ngày càng trở nên mềm dẻo khi chúng bắt đầu học những lớp đầu cấp của phổ thông trung học. Nhưng quan điểm này sau đó lại rất nhanh chóng trở nên cứng

nhắc, thể hiện ở thái độ không khoan nhượng với những cung cách ứng xử không phù hợp giới (gia tăng đợt hai của tính cực đoan giới). Các nhà tâm lý học phát triển cho rằng sự gia tăng đợt hai của tính cực đoan giới có liên quan đến quá trình tăng cường vai giới - gia tăng khác biệt giữa hai giới và do đó gia tăng áp lực bắt tuân thủ vai giới. Quá trình tăng cường vai giới đồng hành với quá trình dậy thì. Nam thiếu niên sẽ tự thấy mình đàn ông hơn và nữ thiếu niên sẽ tìm cách nhấn mạnh yếu tố nữ tính. Một trong những nguyên nhân của tăng cường vai giới là sự tác động của bố mẹ. Một nguyên nhân khác là tác động của bạn bè, tác động này còn quan trọng hơn tác động của bố mẹ. Mẫu vai giới trong giao tiếp của cá nhân được phát triển cùng với sự phát triển ý thức về vai giới.

Áp lực xã hội đối với thanh niên trong việc tuân thủ vai giới cũng có thể giải thích phần nào sự gia tăng khác biệt nhận thức giữa hai giới khi chuyển sang tuổi thanh niên. Trong những năm cuối ở trường phổ thông trung học và năm đầu đại học, khi thanh niên đã quen thuộc với vai giới mới của mình (là thanh niên và thanh nữ), họ sẽ một lần nữa có quan điểm mềm dẻo về vấn đề vai giới. Mức độ mềm dẻo trong giao tiếp theo mẫu vai giới sẽ cho thấy mức độ phát triển mẫu vai giới của thanh niên.

Có thể thấy văn hóa, xã hội và đặc trưng tâm lý cá nhân là những yếu tố quy định phân vai, mẫu vai giới và phong cách cá nhân trong giao tiếp. Phong cách giao tiếp của một cá nhân được hình thành trên cơ sở những đặc điểm tâm sinh lý cá nhân dưới tác động (có chủ ý hoặc

không chủ ý) của gia đình hoặc những người nuôi dưỡng. Môi trường xã hội vi mô như dòng họ cũng góp phần uốn nắn phong cách giao tiếp của cá nhân. Phong tục, tập quán giao tiếp của địa phương là những chuẩn mực cá nhân phải tuân thủ nếu không muốn bị cộng đồng địa phương tẩy chay. Ngoài ra, mỗi cá nhân đều có một mẫu vai giới và mẫu ứng xử phù hợp với giai tầng của mình mà họ tuân thủ khi giao tiếp. Nhờ vậy, phong cách giao tiếp của cá nhân có những đặc trưng riêng và không lặp lại, đồng thời nó mang trong mình những nét đặc trưng của cá nhân kết hợp hữu cơ với những nét đặc trưng của dân tộc, địa phương, giai tầng, dòng tộc, gia đình và giới.

3. Các chức năng của giao tiếp

a) Chức năng thoả mãn nhu cầu của con người - *chức năng quan trọng nhất của giao tiếp*

Trên phương diện phát triển cá thể, chức năng thoả mãn nhu cầu con người là chức năng của giao tiếp mà con người sử dụng sớm nhất. Ngay từ khi chào đời, con người đã biết dùng tiếng khóc để đòi ăn, đòi chăm sóc.

Trên phương diện lịch sử phát triển giống nòi, chức năng thoả mãn nhu cầu con người là chức năng khởi thủy của giao tiếp. Ngay từ thời nguyên thủy, để tồn tại và phát triển, loài người nói chung và một cá thể người nói riêng luôn nảy sinh các nhu cầu sơ cấp về cái ăn, nơi ở, được bảo vệ và tự bảo vệ trước các loài thú dữ, thiên tai, địch họa. Con người luôn phải sử dụng giao tiếp trong công cuộc tìm kiếm những phương thức cũng như vật dụng thoả mãn

những nhu cầu này. Giao tiếp là một trong những yếu tố quan trọng để loài người trở nên hùng mạnh nhất trong các loài sinh vật trên địa cầu.

Có lẽ giao tiếp thuở ban đầu là những cử chỉ đơn giản để xin ăn, xin che chở hoặc thoả thuận về phần được chia, phối hợp hành động trong săn bắt, hái lượm và chống trả kẻ địch. Khi ngôn ngữ đã hình thành, hoạt động săn bắt, hái lượm trở nên hiệu quả hơn nhờ hành động được phối hợp hiệu quả hơn thông qua giao tiếp ngôn ngữ. Cuộc sống của con người trở nên đầy đủ hơn. Ngoài những nhu cầu sơ cấp, ở con người nảy sinh những nhu cầu thứ cấp như nhu cầu truyền đạt kinh nghiệm, nhu cầu nhận thức, nhu cầu tình cảm và các nhu cầu vật chất cũng như tinh thần khác. Một số nhu cầu được thoả mãn trực tiếp thông qua giao tiếp (ví dụ: truyền đạt kinh nghiệm, được khen ngợi...). Những nhu cầu còn lại được thoả mãn bằng những vật dụng hoặc phương thức nào đó nhưng giao tiếp là một trong những yếu tố không thể thiếu để thoả mãn những nhu cầu này. Đó là vì trong quá trình chế tạo vật dụng hoặc tìm ra phương thức đều phải sử dụng giao tiếp. Nói cách khác, giao tiếp thoả mãn các nhu cầu của con người bằng cả hai cách trực tiếp và gián tiếp. Do đó, giao tiếp là điều kiện cần thiết để con người tồn tại.

Ngoài ra, bản thân giao tiếp cũng là nhu cầu hữu cơ của con người. Các nghiên cứu của M.I. Lixina cho thấy nhu cầu giao tiếp phát triển từ những hình thức đơn giản (nhu cầu tiếp xúc tình cảm) đến những hình thức phức tạp hơn (hợp tác...). Nghiên cứu về những cá nhân bị rơi vào

tình trạng cô lập, không thể thoả mãn nhu cầu giao tiếp của mình - ví dụ như biệt giam - cho thấy giao tiếp có vai trò vô cùng quan trọng. Sự cô lập kéo dài có thể dẫn đến sự phá hủy khả năng tri giác, khả năng tập trung chú ý và khả năng cảm xúc của con người. Kết quả là ở cá nhân sẽ hình thành quan niệm sai lệch về các hiện tượng, sự vật, cảm nhận sai lệch về hình ảnh cái tôi và nhận thức sai về quan hệ giữa bản thân với xã hội.

b) Chức năng thông tin

Đây là chức năng có tầm quan trọng thứ hai sau chức năng thoả mãn nhu cầu của con người. Đó là vì mọi chức năng khác của giao tiếp không thể thực hiện được nếu trước đó chức năng thông tin không được thực thi. Nếu không có thông tin, con người không thể đạt được hiệu quả trong hoạt động, không thể truyền và nhận xúc cảm, tình cảm cũng như không thể tạo dựng quan hệ.

Chức năng thông tin có hai mặt gắn kết với nhau: đó là truyền tin và nhận tin. Trong giao tiếp các cá nhân thông báo cho nhau những thông tin. Nội dung thông tin có thể là yêu cầu về thông tin, những thông tin phản ánh thực tại - sự kiện, hiện tượng trong đời sống, sinh hoạt hàng ngày, những vấn đề thời sự, những tri thức mới - hoặc thông tin phản ánh đời sống nội tâm - suy nghĩ, tâm trạng, cảm xúc, thái độ - của người truyền tin. Cũng thông qua giao tiếp, cá nhân thu nhận được những thông tin phản hồi về thái độ, quan điểm, phản ứng của người đối thoại về một vấn đề, một sự việc cụ thể nào đó.

Phương tiện thực hiện chức năng thông tin của giao tiếp là ngôn ngữ, cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Tuy nhiên, vai trò chính trong việc thực thi chức năng thông tin là ngôn ngữ. Ngôn ngữ có khả năng chuyển tải một số lượng không hạn chế các thông điệp và độ chính xác của việc truyền và nhận tin rất cao. Trong khi đó, thông điệp của các phương tiện cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ lại mơ hồ về nội dung và hạn chế về số lượng. Vì vậy, các phương tiện cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ chỉ đóng vai trò phụ trợ trong việc truyền tin. Chúng chỉ chuyển tải những thông điệp hỗ trợ giúp nhận biết về thái độ và sắc thái tình cảm của người phát thông điệp.

c) Chức năng nhận thức

Chức năng nhận thức của giao tiếp bao gồm nhận thức tri thức về tự nhiên và xã hội, nhận thức bản thân (tự nhận thức) và nhận thức về người khác (tri giác xã hội)[1]. Chức năng nhận thức của giao tiếp được thực hiện bằng phương tiện ngôn ngữ, cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhưng chủ yếu thông qua ngôn ngữ.

Con người có hai con đường nhận thức tri thức. Đó là tự mình tìm kiếm kiến thức và học hỏi thông qua giao tiếp. Để tự mình có được một kinh nghiệm nào đó, con người phải mất hàng năm, thậm chí đôi khi là cả cuộc đời để đúc kết. Con đường dễ dàng hơn, tiết kiệm thời gian, công sức và tiền của hơn là học hỏi thông qua giao tiếp. Giao tiếp là

1. Chức năng tri giác xã hội được trình bày cụ thể trong phần *VII. Một số yếu tố tâm lý tác động đến tiến trình giao* tiếp

phương thức duy nhất giúp con người tiếp thu lượng kiến thức khổng lồ của nhân loại.

Từ thuở xa xưa, con người học hỏi nhờ hướng dẫn trực tiếp - giảng giải thông qua ngôn ngữ nói và hướng dẫn thực hành thông qua phương tiện phi ngôn ngữ - của những người có kinh nghiệm trong hoạt động mưu sinh hàng ngày. Phương thức nhận thức này hiện nay vẫn được duy trì trong những bộ tộc sống tách rời khỏi những xã hội công nghiệp. Trong xã hội hiện đại, chức năng nhận thức của giao tiếp được thực thi nhờ cả ngôn ngữ nói (giảng dạy trực tiếp) lẫn ngôn ngữ viết kết hợp với giao tiếp phi ngôn ngữ. Người học không cần trực tiếp gặp người dạy để học mà có thể học tập thông qua các ấn phẩm, các chương trình khoa giáo trên các phương tiện truyền thông hoặc các trang web. Ngoài ra, các phương tiện truyền thông đại chúng và mạng Internet ngày càng có vai trò cao hơn trong quá trình nhận thức. Các phim giáo khoa, các chương trình dạy học ghi trên đĩa và các chương trình khoa giáo trên truyền hình ngày càng phổ biến và trở thành phương tiện dạy học cũng như phổ biến kiến thức có hiệu quả rất cao.

Mức độ tiếp thu tri thức trong giao tiếp phụ thuộc vào trải nghiệm, khả năng tri giác và xử lý thông tin của cá nhân.

Giao tiếp cũng là phương tiện giúp cá nhân tự nhận thức. Thông qua giao tiếp, cá nhân thu nhận những đánh giá của những cá nhân khác về bản thân, đối chiếu, so sánh nó với hình ảnh cái tôi đã hình thành. Dựa trên cơ sở

so sánh này, cá nhân tự đánh giá lại bản thân, chỉnh sửa hình ảnh cái tôi cho sát thực với nhân cách của mình.

d) Chức năng cảm xúc

Chức năng cảm xúc của giao tiếp giúp con người thoả mãn những nhu cầu xúc cảm, tình cảm. Nhu cầu giao tiếp thường xuất hiện khi cá nhân cần thay đổi trạng thái cảm xúc của mình. Phổ cảm xúc đặc trưng của con người xuất hiện và phát triển trong giao tiếp. Sự căng thẳng về cảm xúc và sự làm dịu mức độ căng thẳng về cảm xúc cũng được thực hiện trong giao tiếp.

Cá nhân thông qua giao tiếp để thông báo cho người đối thoại về xúc cảm, tình cảm, thái độ và trạng thái tinh thần của mình. Thông qua giao tiếp, cá nhân có thể nhận biết được xúc cảm, tình cảm, thái độ và trạng thái tinh thần của các cá nhân khác.

Trong những đám đông, những nhóm nhỏ, ngoài việc thông báo và nhận biết xúc cảm, tình cảm... giao tiếp còn là phương tiện làm lây lan cảm xúc. Tuy nhiên, cần nhấn mạnh rằng không phải trong trường hợp nào cảm xúc, thái độ, trạng thái tinh thần của cá nhân này cũng được lan truyền sang cá nhân khác.

Phương tiện chính mà con người sử dụng để chuyển tải thông điệp về tình cảm, xúc cảm, trạng thái tinh thần của mình là giao tiếp cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Nhưng do đặc tính của hai phương tiện này là mơ hồ nên ngôn ngữ vẫn được sử dụng để khẳng định chính thức về xúc cảm, tình cảm, thái độ và trạng thái tinh thần.

e) Chức năng định hướng, tổ chức, phối hợp hoạt động và điều chỉnh hành vi của bản thân và của người khác

Đây là chức năng dựa trên cơ sở xã hội. Con người là một sinh vật xã hội, luôn luôn cần có sự hợp tác của người khác trong hoạt động sống. Nếu hành động riêng lẻ, con người không thể thích ứng với thiên nhiên, không thể sinh tồn. Thông qua giao tiếp, các cá nhân tập hợp những người có cùng mục đích, bàn bạc phương hướng hoạt động cho cả nhóm, phân trách nhiệm cho từng cá nhân. Trong khi thực thi nhiệm vụ đã đề ra, các cá nhân thông qua giao tiếp để giải quyết những bất đồng nảy sinh, chỉnh sửa kế hoạch hành động của cá nhân và của nhóm cho phù hợp với thực tế.

Trong cuộc sống thường nhật, con người phải duy trì xã hội và những trật tự của nó. Để tạo ra trật tự xã hội, ngoài công cụ là luật pháp, con người còn dùng giao tiếp để điều chỉnh hành vi của người khác. Mặt khác, những thông tin thu nhận được từ giao tiếp cũng được con người dùng để điều chỉnh hành vi của bản thân.

f) Chức năng hình thành và phát triển các quan hệ liên nhân cách

Đây cũng là một chức năng có cơ sở xã hội, là chức năng quan trọng và phức tạp nhất của giao tiếp. Trong xã hội, bên cạnh việc thu nhận thông tin, con người luôn luôn tri giác người khác thông qua giao tiếp. Nếu ấn tượng ban đầu về một người là dễ chịu, cá nhân có xu hướng tăng

cường tiếp xúc với người đó và ngược lại. Quan hệ liên nhân cách dương tính (hoặc âm tính) vì thế được hình thành. Thông qua những lần giao tiếp sau đó, những thiện cảm (hoặc phản cảm) ban đầu có thể được củng cố (hoặc có thể bị xoá bỏ); nhờ vậy, quan hệ liên nhân cách này được phát triển (theo hướng tích cực hoặc tiêu cực).

II. CHU KỲ GIAO TIẾP

1. Điều kiện cần thiết của giao tiếp

Giao tiếp chỉ nảy sinh nếu cá nhân có nhu cầu giao tiếp. Nhu cầu giao tiếp của một cá nhân này với các cá nhân khác xuất hiện khi cá nhân đó gặp phải tình huống có vấn đề nhưng kinh nghiệm, kiến thức và điều kiện thực tế riêng của anh ta không đủ khả năng để giải quyết vấn đề. Tình huống này không chỉ xuất hiện trong hoạt động cá nhân mà còn trong quá trình tạo dựng các quan hệ liên nhân cách.

Điều kiện cần của giao tiếp là các cá nhân tham gia giao tiếp phải tương tự nhau về phương diện tâm lý. Sự tương tự này có liên quan đến các hình thức khác nhau của sự phản ánh chủ quan hiện thực khách quan - đến các cảm giác, tri giác, trải nghiệm, tư duy, đến các trạng thái cảm xúc... - nghĩa là các phẩm chất tâm lý. Tuy nhiên, sự tương tự tâm lý không phải là sự đồng nhất. Nếu các cá nhân tham gia giao tiếp giống nhau hoàn toàn thì họ không cần đến giao tiếp. Nếu họ hoàn toàn khác nhau về phương diện tâm lý thì giao tiếp cũng không thể xảy ra.

Ngoài ra để giao tiếp có hiệu quả còn phải có công tác chuẩn bị tốt[1]. Đối với đối tác phải tạo tâm thế thuận lợi cho giao tiếp, phải có đầy đủ thông tin về đối tác, về khung cảnh văn hóa - xã hội của họ cũng như dự đoán các phương án giải quyết vấn đề của họ. Đối với bản thân phải nắm vững vấn đề cần thảo luận, phải chuẩn bị tốt các phương tiện, công cụ giao tiếp, đề ra các phương án giải quyết vấn đề và các phương án ứng xử.

2. Cấu trúc của một chu kỳ giao tiếp

Theo Lomov, một chu kỳ giao tiếp là một tiếp xúc tâm lý riêng lẻ của một cá nhân với các cá nhân khác. Có nhiều quan điểm về cấu trúc của một chu kỳ giao tiếp. Tuy nhiên, tất cả các quan điểm này có ba yếu tố chung, đó là: người phát tin, bản thông điệp được truyền đi, người nhận tin. Một số quan điểm khác đưa thêm vào các yếu tố như: bộ mã hóa, bộ giải mã, công cụ giao tiếp, kênh giao tiếp, nhiễu, sự phản hồi, môi trường giao tiếp, lượt nói, phân phối lượt nói và phân vai (*Hình 1*).

Việc đưa thêm các yếu tố bộ mã hóa và bộ giải mã chỉ ra rằng thông điệp mà người phát tin muốn phát đi không hoàn toàn trùng khớp với thông điệp mà người nhận tin có được sau khi giải mã. Nguyên nhân là sự sai lệch do các yếu tố cá nhân của người phát tin khi mã hóa và người nhận tin khi giải mã. Yếu tố cá nhân có thể bao gồm: vốn kiến thức về ngôn ngữ, về tự nhiên và xã hội, trải nghiệm

1. Xem Nguyễn Văn Đồng: ***Tâm lý học giao tiếp - Rèn luyện và phát triển kỹ năng giao tiếp***.

bản thân, xúc cảm, tình cảm, một số khiếm khuyết về khả năng nói, nghe, nhìn...

Ngoài ra, nếu lý do phát tin không rõ ràng đối với người nhận tin (do người phát tin không thông báo) hoặc/và đối với cả người phát (không được người phát tin nhận thức rõ ràng) thì thông điệp cũng có thể bị diễn giải sai. Nếu người phát tin không có khái niệm chính xác về người nhận tin - đánh giá sai trình độ hiểu biết, không biết rõ nhu cầu, quyền lợi cũng như các phẩm chất khác của anh ta - thì cũng có thể gây hiểu lầm.

Thông điệp bị diễn giải sai không chỉ do các yếu tố cá nhân của người phát và người nhận mà còn do nhiễu. Nhiễu là bất kỳ một trở ngại bên trong hoặc bên ngoài nào trong quá trình giao tiếp. Nhiễu có thể có nguyên nhân là các yếu tố của môi trường, sự suy yếu của cơ thể người nhận hoặc người phát, những vấn đề về ngữ nghĩa, những vấn đề về cú pháp, sự lộn xộn trong lôgíc trình bày hoặc trong cách bài trí không gian và các yếu tố tâm lý - xã hội khác.

Quá tải thông tin xuất hiện khi khả năng nhận tin của người nhận nhỏ hơn số thông điệp được chuyển tải. Trong một số trường hợp, thông điệp đến trước sẽ được người nhận ghi lại, trong một số trường hợp thứ hai, người nhận cố ghi lại một cách chọn lọc những thông tin quan trọng và bỏ qua những thông tin khác. Trong những trường hợp thứ ba, người nhận lại sử dụng những kết luận hoặc tóm tắt do người khác chuẩn bị.

Công cụ giao tiếp gồm ngôn ngữ, các yếu tố cận và phi ngôn ngữ. Khả năng quá hạn hẹp của cá nhân trong sử dụng công cụ giao tiếp làm cho thông điệp không được diễn tả toàn bộ (không diễn tả được hết ý). Người nhận không nhận được toàn bộ thông điệp mà người gửi muốn phát.

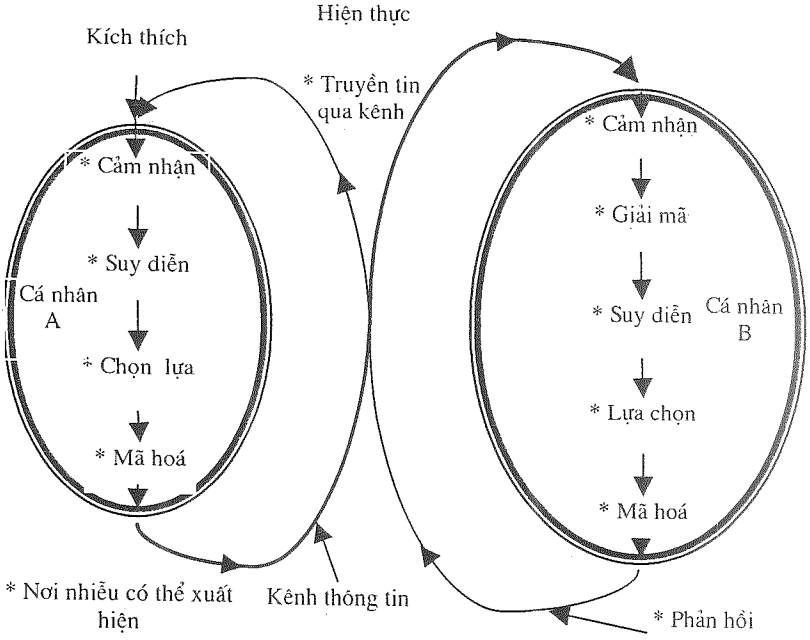
Kênh dẫn thông tin gồm yếu tố công nghệ (các phương tiện kỹ thuật chuyển phát và nhận tin) và yếu tố môi trường (truyền tin trong môi trường tự nhiên). Khả năng dẫn thông tin kém của kênh làm thông điệp không được gửi đi một cách đầy đủ (quá tải kênh dẫn). Quá tải kênh dẫn cũng góp phần vào việc diễn giải sai.

Sự phản hồi là luồng thông tin ngược mà người phát tin nhận được từ người nhận tin. Phản hồi tạo ra sự điều chỉnh và tính linh hoạt, mềm dẻo của quá trình giao tiếp.

Môi trường giao tiếp gồm khung cảnh văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể của các chủ thể giao tiếp, bối cảnh, bài trí nơi giao tiếp và tình huống giao tiếp.

Lượt nói của một cá nhân là khoảng thời gian chỉ có cá nhân ấy nói. Trong một lượt nói những câu nói có thể xen lẫn những khoảng dừng. Phân lượt nói là sự phân bổ lượt nói cho tất cả các chủ thể giao tiếp.

Trong một chu kỳ giao tiếp mỗi cá nhân có một vai nhất định. Đó có thể là vai chủ đạo, vai thụ động hoặc vai bị động. Phân vai là sự phân bổ các vai cho các chủ thể giao tiếp.



Hình 1. Mô hình một lượt truyền tin từ cá nhân A đến cá nhân B

Giao tiếp giữa A và B là các lượt truyền tin từ A đến B và ngược lại. Nói cách khác, giao tiếp giữa A và B là chuỗi các lượt nói của A đan xen với chuỗi các lượt nói của B. Phản hồi từ B đến A trong lượt nói của A chính là những tiếng đệm (ừ, à, ô...) và các giao tiếp phi ngôn ngữ được B thể hiện qua vẻ mặt, ánh mắt, tư thế, cử động thân thể... Mô hình truyền thông tin giữa hai cá nhân A và B trong một lượt truyền tin (lượt nói) từ A đến B (lượt nói của A) được mô tả theo *Hình 1.*

3. Các yếu tố cơ bản của một chu kỳ giao tiếp

a) Chủ thể và đối tượng của giao tiếp

Trong giao tiếp, số lượng các cá nhân tham gia phải từ hai trở lên. Trong đa số các trường hợp, mọi cá nhân đều có lượt nói và lượt nghe. Mỗi cá nhân vừa là chủ thể giao tiếp, vừa là đối tác giao tiếp. Nói cách khác, các cá nhân là đồng chủ thể giao tiếp. Tuy nhiên, do có sự khác biệt về vị thế xã hội, năng lực, lợi ích của mỗi chủ thể giao tiếp nên sự phân vai trong giao tiếp không đồng đều cho các cá nhân. Sẽ có một (hay một số) cá nhân giữ vị trí chủ đạo, số còn lại giữ vị trí bị chi phối ở một mức độ nhất định.

b) Mục đích giao tiếp

Mỗi một chủ thể giao tiếp đều có một mục đích giao tiếp của mình dù ý thức được nó hay không. Mục đích giao tiếp của các cá nhân có thể không trùng nhau. Mục đích giao tiếp có thể là giải trí, nhận thông tin, thoả mãn các nhu cầu vật chất hoặc tinh thần như tác động lên người khác, tạo dựng quan hệ... Việc ý thức được mục đích giao tiếp sẽ giúp cho giao tiếp có định hướng rõ ràng, cách tiếp cận vấn đề, cách trình bày thông tin, lập luận và ngôn từ hiệu quả hơn.

c) Nội dung giao tiếp

Nội dung cơ bản của giao tiếp xuất phát từ nhu cầu của các chủ thể giao tiếp. Nội dung được truyền đi có thể là thông tin cần trao đổi hoặc thông điệp về cảm xúc, tình cảm của người phát. Nội dung giao tiếp phải chứa đựng

những thông tin và thông điệp mới hoặc/và thiết thực đối với đối tác. Khi nội dung giao tiếp không mới nhưng vẫn thiết thực đối với đối tác (như trong trường hợp đối tác cần khẳng định lại thông tin đã biết hoặc muốn tạo dựng quan hệ bằng cách duy trì giao tiếp) thì giao tiếp vẫn tiếp diễn. Nếu nội dung không mới và không thiết thực thì giao tiếp tuy vẫn tiếp diễn trong thực tại nhưng nó không gây hứng thú và có khả năng sẽ bị chấm dứt bởi người đối thoại.

d) Công cụ giao tiếp

Cá nhân sẽ chọn lựa công cụ giao tiếp là ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ (nhưng thường là kết hợp cả hai) tùy thuộc vào hoàn cảnh, nội dung và mức độ quan trọng của thông điệp cần chuyển tải cũng như đối tác giao tiếp. Ngoài ra, cá nhân cũng có thể chọn giao tiếp trực tiếp hoặc giao tiếp gián tiếp (điện thoại, email, thư từ, fax...) để chuyển tải thông điệp.

Khi sử dụng giao tiếp ngôn ngữ, cần chú trọng đến những khái niệm và thuật ngữ được sử dụng trong thảo luận, các loại văn bản như pháp luật và hợp đồng... Các cá nhân nên cùng nhau xác định nội hàm và ngoại diên của các thuật ngữ chuyên môn sử dụng trong văn bản và giao tiếp nói để tránh diễn giải sai.

e) Tình huống giao tiếp

Tình huống giao tiếp bao gồm: bối cảnh giao tiếp, thời gian giao tiếp, thời lượng giao tiếp và ngữ cảnh giao tiếp.

Bối cảnh giao tiếp là địa điểm xảy ra giao tiếp, sự bài

trí của nơi giao tiếp hoặc khung cảnh thiên nhiên. Bối cảnh giao tiếp thường được lựa chọn sao cho phù hợp với quan hệ giữa các đồng chủ thể giao tiếp. Cũng có trường hợp một trong các đồng chủ thể chủ ý chọn một khung cảnh nào đó nhằm nhấn mạnh một chủ ý nào đó của mình.

Thời gian và thời lượng giao tiếp cũng thường được chọn cho phù hợp với nội dung giao tiếp và những thông tin có được về đối tác giao tiếp. Tuy nhiên, cá nhân có thể chọn một thời gian (và thời lượng) đặc biệt nào đó để nhấn mạnh chủ ý của mình. Sự có mặt đúng giờ trong giao tiếp cũng chuyển tải thông điệp về cá nhân và quan hệ liên nhân cách giữa cá nhân này với đối tác của anh ta.

Ngữ cảnh giao tiếp của một câu nói là nội dung những gì đã nói kết hợp với bối cảnh giao tiếp khi câu này được nói ra.

f) Kênh giao tiếp

Khi giao tiếp các đồng chủ thể giao tiếp sử dụng đồng thời rất nhiều kênh chuyển tải thông điệp. Ngôn ngữ chuyển tải qua thính giác, thị giác. Yếu tố cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ được chuyển tải qua tất cả các kênh cảm giác: thính giác, thị giác, khứu giác, xúc giác, vị giác.

4. Chức năng của chủ thể giao tiếp

Năm 1961, Jacobson đề xuất các chức năng mà một chủ thể phải thực hiện trong khi giao tiếp để giao tiếp đạt hiệu quả. Đó là:

- Chức năng nhận thức: truyền đạt và lĩnh hội các sự kiện, các khái niệm, các giá trị.

- Chức năng duy trì sự tiếp xúc: là chức năng lấp chỗ trống trong các cuộc đối thoại, khi một hoặc cả hai bên đối thoại cảm thấy sự giao tiếp tạm thời bị gián đoạn do chưa tìm ra ý để nói hoặc do lo sợ người nghe không nghe.

- Chức năng cảm xúc: tạo ra những ấn tượng, những cảm xúc dễ chịu giữa hai bên đối thoại, đặc biệt là những ấn tượng ban đầu tốt đẹp để cuộc đối thoại được tiến hành thuận lợi.

- Chức năng siêu ngôn ngữ: là chức năng diễn đạt nghĩa bóng, ngoài những nghĩa đen của lời nói.

- Chức năng mơ mộng: là chức năng nổi trội của các cuộc giao tiếp có tính chất văn hóa nghệ thuật, giao tiếp tình ái. Không phải cuộc giao tiếp nào cũng yêu cầu người giao tiếp phải thực hiện chức năng này.

- Chức năng quy chiếu: chủ thể phải tìm hiểu các đặc điểm về sức khoẻ, tâm lý, vị thế xã hội, hoàn cảnh riêng tư của người đối thoại tại thời điểm giao tiếp để chọn lựa cách tiếp cận, lời nói phù hợp, tạo không khí thuận lợi cho việc thực hiện các mục tiêu giao tiếp của mình.

5. Các giai đoạn (hoặc pha) của một chu kỳ giao tiếp

Các nhà tâm lý học Xôviết có hai quan điểm về cách chia giai đoạn của một chu kỳ giao tiếp.

a) Các pha của giao tiếp theo quan điểm của Lomov

Theo B.Ph. Lomov có ba pha cơ bản trong một chu kỳ giao tiếp khi một số cá nhân phối hợp giải quyết một vấn đề cụ thể nào đó.

Pha thứ nhất là pha hình thành một số "tọa độ chung". Tọa độ ở đây được hiểu là những thông tin làm điểm tựa, các mốc để hoạch định, tính toán. Chúng quyết định tất cả các quá trình sau này. Trong giai đoạn hình thành các "tọa độ chung", các chủ thể giao tiếp phải trao đổi thông tin đã có của mình về vấn đề cần giao tiếp (tọa độ) để tìm điểm chung trong những thông tin này. Dựa vào các "tọa độ chung" này mà các chủ thể giao tiếp hoạch định hành vi trong tương lai của mình. Trong pha này diễn ra sự "san phẳng thông tin", tức là tạo ra sự tương đồng, sự giống nhau ở một mức độ nào đó trong những thông tin đã có về vấn đề cần giao tiếp giữa các chủ thể giao tiếp. Độ dài của pha này phụ thuộc vào nhiều yếu tố: tương quan giữa các chức năng xã hội của chủ thể giao tiếp, các đặc tính cá nhân, tri thức, kỹ năng, kỹ xảo giao tiếp của mỗi cá thể...

Pha thứ hai là hình thành chương trình chung của quá trình giao tiếp. Pha này bao hàm sự phân bổ chức năng giữa các chủ thể giao tiếp và sự liên kết chúng. Cần nói rõ rằng đây không phải là chương trình nghiêm ngặt, quyết định một chiều hành vi của các chủ thể giao tiếp mà nó chỉ là chiến lược chung cho hành vi của họ.

Pha thứ ba là pha của sự hoà hợp các đặc tính thời gian của giao tiếp và các trạng thái tâm lý của các chủ thể. Trong pha này diễn ra quá trình điều khiển lẫn nhau, thông báo và nhận thông tin phản hồi, kiểm tra và điều chỉnh tiến trình giao tiếp. Mô hình này ghi nhận những liên hệ xuôi và ngược nhưng không cho phép mô tả động

thái thực tế của nó. Kết quả của pha thứ ba là vạch ra các lập trường chung của các chủ thể giao tiếp và tạo ra tính cộng đồng nào đấy, hoặc ngược lại, tìm ra các mâu thuẫn và tính không tương hợp của một số thuộc tính nào đó, thậm chí có thể tạo ra xung đột.

Quan hệ của các pha này (độ dài của các pha, sự chuyển tiếp giữa chúng, tính liên tục của chúng) phụ thuộc vào chủ đề giao tiếp và đặc điểm tâm lý của các chủ thể giao tiếp. Trong quá trình giao tiếp thực tế, các pha này có thể giao nhau.

Như đã thấy, giao tiếp là quá trình bất đối xứng. Mỗi hành động (nhịp điệu hoặc chu kỳ) của giao tiếp dẫn đến những thay đổi này hoặc thay đổi khác của mỗi chủ thể. Cho nên, mỗi hành động diễn ra tiếp theo khác với hành động diễn ra trước đó. Các thời điểm này không thể không tính đến khi đưa ra các mô hình giao tiếp.

Giao tiếp là hệ thống mở và linh hoạt, đảm bảo khả năng phân chia các chức năng giữa các chủ thể, thay đổi vai trò của họ trong quá trình giải quyết nhiệm vụ, khả năng hỗ trợ (hoặc chống đối), kiểm tra, điều chỉnh lẫn nhau. Giao tiếp luôn luôn có tính chất tình huống cụ thể.

b) Các giai đoạn của một chu kỳ giao tiếp theo quan điểm của một số nhà tâm lý học Xôviết

Theo một số nhà tâm lý học Liên Xô như A.A. Bodalov, N. V. Cuzmina, A.A. Leonchev, giao tiếp được chia thành năm giai đoạn:

Giai đoạn định hướng trước khi giao tiếp

Giai đoạn này chủ thể giao tiếp tìm hiểu đối tượng giao tiếp, mô hình hóa việc giao tiếp với cá nhân, nhóm, tập thể để chuẩn bị cho giao tiếp sắp diễn ra. Do đó, chủ thể giao tiếp phải xác định mục đích và nhiệm vụ giao tiếp, nắm được hoàn cảnh tâm lý, đặc điểm tâm lý lứa tuổi của đối tượng, đặc điểm nhân cách của chính bản thân, hệ thống các phương pháp và thủ thuật trong giao tiếp.

Giai đoạn tạo bầu không khí tiền giao tiếp (giai đoạn mở đầu của quá trình giao tiếp)

Ở đây, chủ thể giao tiếp bắt đầu tiếp xúc trực tiếp với đối tượng. Chủ thể giao tiếp cụ thể hóa kế hoạch giao tiếp, chính xác hóa các điều kiện giao tiếp và thực hiện sơ bộ giai đoạn khởi đầu giao tiếp trực tiếp.

Giai đoạn thăm dò tâm hồn đối tượng giao tiếp

Đây là giai đoạn cuối của thời kỳ chuẩn bị và bắt đầu cuộc giao tiếp. Chủ thể đã hiểu tâm trạng của đối tượng, đối tượng đồng cảm với chủ thể, cả hai bên có sự hiểu biết lẫn nhau.

Giai đoạn điều chỉnh, điều khiển và phát triển quá trình giao tiếp (còn gọi là giai đoạn ngôn từ)

Trong giai đoạn này, chủ thể cần thực hiện một loạt các thao tác cần thiết như cách nói với đối tượng, cách im lặng giữa chừng, một số động tác tín hiệu... nhằm thu hút sự chú ý của đối tượng. Đây là giai đoạn trọng tâm của giao tiếp.

Giai đoạn phân tích hệ thống giao tiếp cho hoạt động tiếp theo

Chủ thể thực hiện chính xác hóa những phương thức tổ chức giao tiếp với đối tượng giao tiếp, dự đoán trước việc giao tiếp, những ảnh hưởng tiếp xúc của quá trình giao tiếp với hoạt động tiếp theo.

III. PHÂN LOẠI GIAO TIẾP

Giao tiếp có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí. Dưới đây là 7 tiêu chí phân loại giao tiếp.

1. Phân loại theo cách thức tiến hành

Theo cách thức tiến hành có thể phân giao tiếp thành hai loại:

- *Giao tiếp trực tiếp:* là giao tiếp trong đó các chủ thể giao tiếp đối mặt trực diện, trực tiếp phát và nhận thông tin.

- *Giao tiếp gián tiếp:* xảy ra khi các chủ thể giao tiếp không đối mặt trực diện với nhau. Họ trao đổi thông tin qua các phương tiện trung gian. Đó là nói chuyện qua điện thoại, chat trên Internet, viết thư hoặc email, nhắn tin, đọc các ấn phẩm và xem các chương trình truyền thông đại chúng...

2. Phân loại theo phương tiện tiến hành

Có hai cách phân loại theo phương tiện tiến hành giao tiếp. Giao tiếp có thể tiến hành nhờ âm thanh, do đó có thể phân theo:

- Giao tiếp âm thanh.
- Giao tiếp vô thanh.

Phân biệt tín hiệu âm thanh với tín hiệu vô thanh bằng tiêu chí cách nhận và phát tín hiệu sẽ chính xác hơn so với tiêu chí cách truyền tín hiệu: thông qua kênh âm thanh hay không. Có thể đưa ra ví dụ: nói chuyện qua điện thoại là giao tiếp âm thanh mặc dù tín hiệu âm thanh được biến thành tín hiệu điện và truyền đi dưới dạng tín hiệu điện từ.

Giao tiếp cũng có thể tiến hành nhờ ngôn ngữ và có thể phân thành:

- Giao tiếp ngôn ngữ.
- Giao tiếp cận ngôn ngữ.
- Giao tiếp phi ngôn ngữ.

Giao tiếp ngôn ngữ là giao tiếp thông qua hệ thống ký hiệu ngôn ngữ, bao gồm giao tiếp ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết. Giao tiếp ngôn ngữ nói là giao tiếp bằng lời nói, được hỗ trợ bởi các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ. Các câu của ngôn ngữ nói đôi khi được giản lược về phương diện ngữ pháp, có thể không có đủ các thành phần của câu. Giao tiếp ngôn ngữ viết là giao tiếp được thực hiện thông qua chữ viết. Yêu cầu về ngữ pháp, ngữ nghĩa và lôgíc đặt ra với ngôn ngữ viết chặt chẽ hơn so với ngôn ngữ nói.

Giao tiếp cận ngôn ngữ là giao tiếp thông qua chất lượng của các âm thanh khi nói (như độ cao thấp của âm thanh, độ nhanh chậm của lời nói, vị trí nhấn âm, ngữ điệu, chất giọng cao thấp, trong đục, âm vùng miền), lối

diễn đạt và các cử động gật lắc đầu, các cử động của mắt.

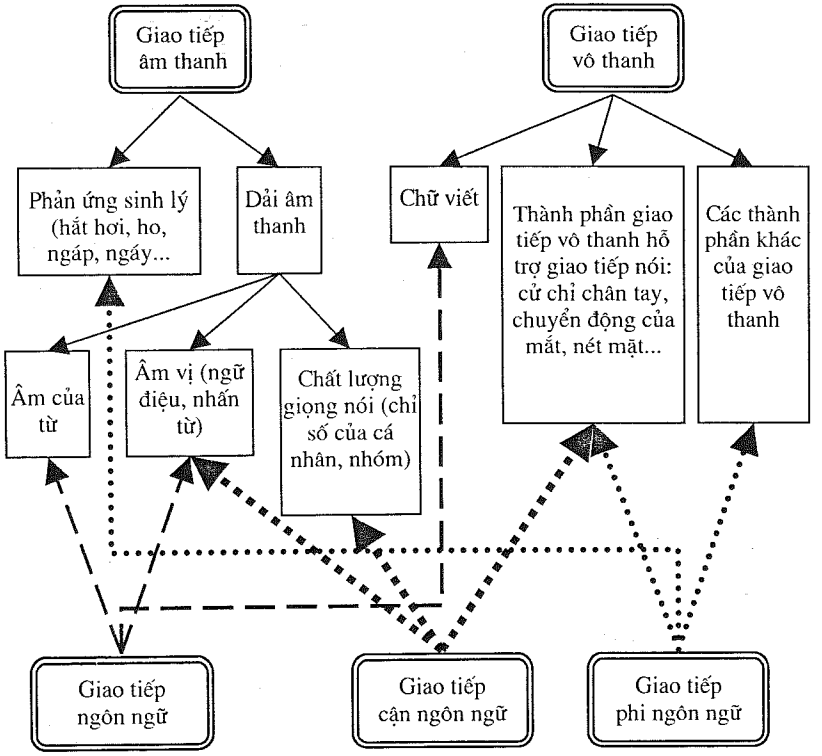
Giao tiếp phi ngôn ngữ là giao tiếp mà tín hiệu được phát đi thông qua các cử chỉ, các biểu cảm phi ngôn ngữ cũng như ngoại hình, bài trí không gian, cách sắp xếp thời gian giao tiếp và cách tiếp đón... Tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ được tiếp nhận thông qua các cảm nhận giác quan như thị giác, thính giác, xúc giác, khứu giác, vị giác...

Giao tiếp cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ vừa đơn giản hơn vừa phức tạp hơn giao tiếp ngôn ngữ. Đơn giản hơn là vì nó có ít quy tắc ngữ pháp hơn và cụ thể hơn (ví dụ, sự khác biệt giữa cử động thể hiện cặp "đúng" - "sai" trong giao tiếp phi ngôn ngữ rõ ràng hơn cặp "đúng" - "sai" trong ngôn ngữ nói). Giao tiếp cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ phức tạp hơn vì đó là hiện tượng đa kênh. Ngôn ngữ được nghe (kênh thính giác), viết, đánh tín hiệu (truyền qua kênh thị giác) hoặc viết chữ nổi (kênh xúc giác). Nhưng phi ngôn ngữ được đồng thời truyền qua vài kênh cảm nhận kết hợp với nhau: thị giác, thính giác, khứu giác, vị giác, xúc giác.

Phân loại giao tiếp theo âm thanh rất rõ ràng trong khi phân loại theo ngôn ngữ, cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ không rõ ràng và có những phần giao nhau. Trong rất nhiều ngôn ngữ, âm vị (nhấn từ và ngữ điệu) chuyển tải thông tin về ngữ pháp và do đó là giao tiếp ngôn ngữ. Đồng thời, âm vị (nhấn từ) cũng được sử dụng để biểu lộ thái độ, cảm xúc và do đó là giao tiếp cận ngôn ngữ. Tương tự, thành phần giao tiếp vô thanh hỗ trợ giao tiếp nói cũng

vừa là giao tiếp cận ngôn ngữ vừa là giao tiếp phi ngôn ngữ.

Quan hệ giữa giao tiếp ngôn ngữ, giao tiếp cận ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ cũng như giao tiếp âm thanh và giao tiếp vô thanh được thể hiện trong *Hình 2* dưới đây.



Hình 2. Phân loại giao tiếp theo các phương tiện tiến hành

Kinh nghiệm cho thấy để các nhà tâm lý giao tiếp có thể nghiên cứu một cách hiệu quả giao tiếp trong cộng đồng một chủng tộc nào đó, họ không những phải làm chủ ngôn ngữ mà còn phải biết ứng xử theo phong tục tập quán của cộng đồng. Hai kỹ năng này phụ thuộc lẫn nhau: không thể có biểu hiện cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ đúng nếu không biết ngôn ngữ và nếu không nhạy cảm với biểu hiện cận và phi ngôn ngữ thì không thể nói chuẩn. Vì vậy, biểu hiện cận và phi ngôn ngữ tuy là nằm ở rìa các câu nói nhưng lại đóng vai trò quan trọng trong giao tiếp cận và phi ngôn ngữ. Một phần các biểu hiện này là cận ngôn ngữ, phần kia chính là ngôn ngữ tín hiệu, có liên hệ với ngôn ngữ nói nhưng tách biệt với nó.

Trong xã hội hiện đại, nơi mà con người đã học được cách che giấu những ý đồ thật sự của mình và trong rất nhiều trường hợp phát đi những thông điệp bằng ngôn ngữ có nội dung khác hẳn, đôi khi trái ngược với ý đồ thì tầm quan trọng của giao tiếp cận và phi ngôn ngữ được nâng lên. Người ta có xu hướng tin vào những thông điệp cận và phi ngôn ngữ hơn thông điệp ngôn ngữ nếu các loại thông điệp này mâu thuẫn nhau. Đó là vì con người cho rằng giao tiếp cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ chưa được loài người học hỏi và kiểm soát tốt như giao tiếp ngôn ngữ.

3. Phân loại theo lĩnh vực xảy ra giao tiếp

Giao tiếp ngôn ngữ xảy ra bên trong con người và bên ngoài con người (giữa người với người).

Giao tiếp ngôn ngữ bên ngoài là giao tiếp hướng vào

người khác, trong đó các chủ thể trao đổi các xúc cảm và tư tưởng với nhau. Giao tiếp bên ngoài có thể phân ra giao tiếp giữa các cá nhân và giao tiếp công cộng. Giao tiếp giữa các cá nhân là giao tiếp trong đó quyền nói được phân bố tương đối đồng đều giữa các chủ thể; ví dụ nói chuyện, phỏng vấn, thảo luận theo nhóm nhỏ... Giao tiếp công cộng có đặc điểm là một người nói gửi thông điệp cho một đám đông thính giả. Giao tiếp công cộng có thể là trực tiếp hoặc gián tiếp. Giao tiếp bên ngoài cũng có thể phân thành giao tiếp nói và giao tiếp viết.

Giao tiếp ngôn ngữ bên trong con người là loại giao tiếp ngôn ngữ hướng vào chính mình. Giao tiếp ngôn ngữ bên trong không thật sự là giao tiếp vì chỉ có một cá nhân tham gia giao tiếp. Có thể thấy, loại giao tiếp này gần với ngôn ngữ hơn là với giao tiếp, do đó nó được gọi là ngôn ngữ bên trong. Nó gồm các quá trình suy nghĩ, đưa ra quyết định cá nhân và xác định khái niệm về bản thân. Nó giúp cho con người tự suy nghĩ, tự điều chỉnh được hành vi của mình, giáo dục được bản thân mình. Nó là cái vỏ từ ngữ của tư duy. Khác với giao tiếp bên ngoài, ngôn ngữ bên trong có một số đặc điểm sau:

- Không phát ra âm thanh. Nhưng đây chỉ là một đặc điểm của ngôn ngữ bên trong chứ không phải là đặc điểm cơ bản nhất vì chưa nêu hết được đặc trưng của ngôn ngữ bên trong; ngôn ngữ không phát thành tiếng chưa chắc đã là ngôn ngữ bên trong.

- Ngôn ngữ bên trong bao giờ cũng được rút gọn, cô đọng. Thường cả một câu hoàn chỉnh có thể được rút ngắn

chỉ còn là một từ, từ đó thường là chủ ngữ hay vị ngữ.

- Ngôn ngữ bên trong tồn tại dưới dạng cảm giác vận động, do cơ chế đặc biệt của nó quy định.

Tuy có sự khác biệt nhưng ngôn ngữ bên trong có liên hệ chặt chẽ với giao tiếp ngôn ngữ bên ngoài: giao tiếp ngôn ngữ bên ngoài là nguồn gốc của ngôn ngữ bên trong. Theo những tài liệu hiện đại thì ngôn ngữ bên trong có hai mức độ: ngôn ngữ bên trong và ngôn ngữ bên trong thực sự. Ở mức độ đầu thì ngôn ngữ bên trong vẫn giữ nguyên cấu trúc của giao tiếp ngôn ngữ bên ngoài. Ở mức độ sau thì ngôn ngữ bên trong mới có đầy đủ các đặc điểm nêu trên.

4. Phân loại theo số lượng cá nhân tham gia giao tiếp

Theo số lượng người tham gia giao tiếp có thể phân thành giao tiếp sóng đôi và giao tiếp nhóm. Giao tiếp sóng đôi là giao tiếp chỉ có hai cá nhân tham gia. Đây là hình thức giao tiếp diễn ra hàng ngày, là loại giao tiếp cơ bản của con người, hiệu quả thường cao và đặc biệt là có phản hồi tức thời. Loại hình giao tiếp này xuất hiện sớm, ngay từ khi cá nhân được sinh ra.

Giao tiếp nhóm là giao tiếp giữa một cá nhân với nhiều cá nhân khác hoặc giữa các thành viên trong nhóm hoặc giữa các nhóm khác nhau.

5. Phân loại theo mục đích hoạt động của nhóm xã hội

Giao tiếp có thể phân loại theo mục đích của nhóm xã hội thành giao tiếp chính thức và không chính thức.

Giao tiếp chính thức là hình thức giao tiếp diễn ra chính thức theo một lễ nghi nhất định nhằm giải quyết một vấn đề cụ thể. Giao tiếp chính thức là hình thức giao tiếp giữa các nhóm chính thức (bao gồm cả giao tiếp giữa các cá nhân đại diện cho các nhóm khác nhau) hoặc giữa các cá nhân thuộc một nhóm chính thức nhằm thực thi nhiệm vụ của nhóm. Loại hình giao tiếp này thường có quy định nhất định về trang phục, địa điểm, nghi thức tiến hành, nội dung...

Giao tiếp không chính thức là giao tiếp ngoài phạm vi giao tiếp chính thức. Nó không có quy định về lễ nghi, không đặt ra yêu cầu về trang phục, địa điểm và cá nhân chỉ đại diện cho bản thân mà không đại diện cho người hoặc nhóm người khác. Hình thức giao tiếp này thường nhằm thoả mãn nhu cầu tiếp xúc cá nhân. Bầu không khí trong khi giao tiếp thường mang tính chất thân thiện, gần gũi, hiểu biết lẫn nhau.

Một số người nghiên cứu cho rằng giao tiếp không chính thức chỉ xảy ra trong nhóm không chính thức. Nhưng trên thực tế, giao tiếp không chính thức có thể xảy ra cả trong nhóm không chính thức và nhóm chính thức. Giao tiếp mang tính không chính thức trong nhóm chính thức khi nội dung trao đổi có tính riêng tư, không mang tính công việc, sự vụ.

6. Phân loại theo ngành nghề

Mỗi một ngành nghề có những đặc trưng riêng trong giao tiếp. Đặc điểm của giao tiếp nghề nghiệp là tính chất

của nghề nghiệp quy định tính chất giao tiếp. Mỗi một ngành nghề đều sử dụng những thuật ngữ chuyên môn nhất định và do đó, ngôn ngữ trong giao tiếp ngành nghề khác với ngôn ngữ thông thường. Tính đặc thù của ngành nghề quy định phần nào phong cách giao tiếp cũng như nội dung thông tin. Ví dụ, giao tiếp sư phạm cần tạo thiện cảm, lòng tin, nội dung thông tin cần rõ ràng, dễ hiểu... Giao tiếp báo chí cần sắc bén, đi thẳng vào những nội dung bức xúc hoặc thu hút sự chú ý của độc giả...

7. Phân loại theo định hướng tâm lý - xã hội

Giao tiếp theo định hướng tâm lý - xã hội có thể phân thành giao tiếp định hướng - xã hội và giao tiếp định hướng - nhân cách. Giao tiếp định hướng xã hội gồm diễn thuyết, giao tiếp với quần chúng. Diễn giả có thể là người đang trực tiếp nói chuyện với quần chúng hoặc một phát thanh viên của phương tiện truyền thông đại chúng. Trong giao tiếp định hướng xã hội, diễn giả có thể là người đại diện cho một tập thể, một cộng đồng cụ thể. Giao tiếp định hướng nhân cách là giao tiếp giữa các cá nhân riêng lẻ hay còn gọi là giao tiếp liên nhân cách.

IV. CÁC ĐẶC ĐIỂM CHUNG CỦA GIAO TIẾP

Đặc điểm là nét riêng biệt nổi lên của một sự vật, hiện tượng. Một số tác giả cho rằng đặc điểm của giao tiếp gồm: bản chất xã hội, tính khung cảnh văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể và tính cá nhân cụ thể của giao tiếp. Lomov thêm

vào ba đặc điểm nữa là tính bất đối xứng, tính phổ biến và tính mềm dẻo của giao tiếp.

Một số tác giả khác khi nghiên cứu giao tiếp nghề nghiệp đã đưa vào một số các đặc điểm giao tiếp khác như đối tượng giao tiếp, phạm vi và địa điểm giao tiếp, nội dung giao tiếp, phong cách giao tiếp. Tuy nhiên, các đặc điểm này chỉ đặc trưng cho giao tiếp của một nghề nghiệp cụ thể.

1. Bản chất xã hội của giao tiếp

Bản chất xã hội của giao tiếp thể hiện ở nguồn gốc xã hội của hiện tượng giao tiếp và vai trò của nó trong xã hội.

a) Nguồn gốc xã hội của giao tiếp

Con người là sinh vật có tính xã hội cao. Để tồn tại, con người phải tìm kiếm thức ăn và duy trì sự gắn kết của cộng đồng, xã hội. Vì vậy, con người phải phối hợp hành động trong săn bắt, hái lượm và tạo dựng các mối liên kết giữa người với người bằng cách biểu lộ thái độ, xúc cảm, tình cảm. Giao tiếp ra đời ngay từ buổi sơ khai của xã hội để đáp ứng các nhu cầu này. Trong giai đoạn đầu tiên của xã hội loài người, khả năng diễn đạt của giao tiếp thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ còn nghèo nàn, thông điệp nhận được rất mơ hồ và bị giới hạn về số lượng. Cùng với sự phát triển của xã hội loài người, giao tiếp đã tiến bộ vượt bậc, trở nên chính xác hơn và phong phú hơn. Càng ngày, giao tiếp càng được trợ giúp nhiều hơn bằng các phương tiện kỹ thuật mà con người phát minh ra.

Như vậy, nguồn gốc của giao tiếp nằm trong chính hoạt động sống của xã hội. Không có giao tiếp nếu không có xã hội. Giao tiếp gắn kết chặt chẽ với xã hội, phát triển cùng xã hội.

b) Giao tiếp là phương tiện để con người xã hội hóa cá nhân

Sự hoà nhập của một cá thể người với xã hội loài người được gọi là quá trình xã hội hóa cá nhân. Cá thể người chỉ có thể xã hội hóa bản thân nếu có được nhận thức về thế giới, về xã hội, về bản thân và dựa trên những nhận thức ấy để điều chỉnh hành vi cho phù hợp với xã hội.

Con người có thể nhận thức thế giới bằng cách tích luỹ kinh nghiệm bản thân. Con đường nhận thức này đòi hỏi nhiều thời gian. Khối lượng tri thức mà một cá nhân có thể phát hiện thông qua tích luỹ kinh nghiệm cá nhân rất nhỏ. Giao tiếp là phương tiện duy nhất để con người học hỏi nhanh chóng và hiệu quả kho tàng tri thức khổng lồ của nhân loại. Giao tiếp còn là công cụ để xã hội tích luỹ tri thức và lưu truyền tri thức từ thế hệ này sang thế hệ khác.

Bên cạnh việc nhận thức thế giới, con người còn tri giác và nhận thức lẫn nhau. Trong quá trình giao tiếp, cá nhân đi từ ấn tượng ban đầu về đối tượng tri giác đến việc hoàn thiện hình ảnh của đối tượng trong nhận thức. Giao tiếp giúp cá nhân tri giác người khác và đồng thời, người khác cũng tri giác cá nhân. Hình ảnh của cá nhân trong nhận thức của người khác sẽ được cá nhân nhận thức thông qua những thông tin phản hồi. Nhờ giao tiếp mà cá

nhân đã thực hiện được quá trình nhận thức bản thân. Dựa trên sự tự nhận thức và vốn tri thức của bản thân mà cá nhân tự điều chỉnh hành vi và ứng xử của mình cho phù hợp với xã hội. Chính vì vậy, giao tiếp có vai trò vô cùng quan trọng đối với sự xã hội hóa cá nhân.

c) Giao tiếp là phương tiện thiết lập và vận hành các quan hệ xã hội cũng như liên nhân cách

Thông qua giao tiếp các cá nhân phân công chức năng xã hội (phân công nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền lực) và điều phối hoạt động chung (trao đổi, xây dựng và điều chỉnh kế hoạch của các cá nhân). Như vậy, thông qua giao tiếp mà các cá nhân đặt mình vào một hệ thống quan hệ công việc với vai trò đa dạng, phong phú.

Trong khi hiện thực hóa các quan hệ xã hội, các cá nhân tác động qua lại lẫn nhau, đánh giá lẫn nhau, kỳ vọng vào nhau, tạo ra những mối quan hệ xúc cảm, tình cảm và thái độ đối với nhau. Thông qua giao tiếp, các quan hệ này hoặc được phát triển, hoặc bị mai một. Như vậy, với sự tham gia của giao tiếp, con người thiết lập, duy trì, phát triển hoặc xoá bỏ các quan hệ liên nhân cách.

2. Tính văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể của giao tiếp

Tính văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể của giao tiếp được thể hiện ở nhiều mặt.

Trước hết, mọi giao tiếp đều diễn ra trong một khung cảnh văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể. Chính khung cảnh này chi phối sự hình thành của thông điệp phát đi và nó

cũng chi phối sự diễn giải thông điệp nhận được. Tuy nhiên, khung cảnh này không tác động trực tiếp lên chủ thể giao tiếp mà nó chỉ tham gia vào quá trình giao tiếp dưới dạng kinh nghiệm sống và hiểu biết đã có sẵn của các đồng chủ thể giao tiếp. Điều đáng nói ở đây là hoàn cảnh văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể của các đồng chủ thể không phải lúc nào cũng tương đồng nhau. Do đó, điều là thông lệ đối với chủ thể này song lại có thể không phải là thông lệ đối với chủ thể khác. Nhiều ấn tượng xấu hoặc không thiện cảm có nguồn gốc từ sự khác biệt thông lệ giao tiếp. Sự giản lược các thông tin được coi là thông lệ là một trong những nguồn gốc của diễn giải sai trong giao tiếp. Vì vậy, tính văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể có tác động lớn lên hiệu quả giao tiếp.

Thêm vào đó, những chủ thể giao tiếp được giáo dục theo một truyền thống văn hóa cụ thể, có những vị thế xã hội cụ thể. Nền giáo dục được hưởng kết hợp với những nét tính cách cá nhân sẽ tạo ra phong cách giao tiếp, góp phần quyết định kết quả giao tiếp. Vị thế xã hội và mục đích, nhu cầu của cá nhân cũng góp phần trong việc phân vai trong giao tiếp.

Cuối cùng, các phương tiện mà những người tham gia giao tiếp sử dụng cũng chịu sự chi phối của trình độ phát triển của xã hội.

Những yếu tố như truyền thống văn hóa, vai xã hội, vai liên nhân cách, tình hình chính trị, kinh tế, xã hội cụ thể của thời điểm diễn ra giao tiếp đều tác động ở một mức

độ nhất định đến nội dung của thông điệp được phát đi, cách diễn giải thông điệp nhận được, phân vai giữa các chủ thể và hiệu quả giao tiếp.

3. Tính phổ biến

Giao tiếp có tính phổ biến. Tính phổ biến được thể hiện ở việc mọi cá thể người đều giao tiếp. Nó xuất hiện ở mỗi con người ngay từ khi chào đời. Trẻ sơ sinh giao tiếp với người chăm sóc bằng tiếng khóc, báo cho họ biết nó đang bị ướt, bị đói hay cảm thấy khó chịu. Những người câm điếc giao tiếp nhờ những phương tiện phi ngôn ngữ. Một sinh vật thuộc giống người muốn trở thành người theo đúng nghĩa phải sử dụng giao tiếp để học hỏi vốn kiến thức của nhân loại và xã hội hóa cá nhân.

Tính phổ biến của giao tiếp còn thể hiện ở việc giao tiếp có mặt trong hầu hết các hoạt động sống của con người. Nhu cầu giao tiếp có liên quan đến những nhu cầu cơ bản của con người. Theo Lomov, "trong bất kỳ nhu cầu nào (hoặc hầu như trong bất kỳ) cũng có thể tìm thấy thành phần giao tiếp", "sự thoả mãn bất kỳ nhu cầu nào của con người bằng cách này hay cách khác đều bao hàm phương diện giao tiếp"[1]. Mặt khác, nhu cầu giao tiếp được quy định đồng thời bởi nhiều nhu cầu. Giao tiếp ảnh hưởng đáng kể đến sự phát triển các nhu cầu khác của con người. Trong giao tiếp, con người không chỉ thoả mãn nhu cầu giao tiếp mà còn hình thành, phát triển và thoả mãn các nhu cầu khác.

1. B. F. Lomov: *Những vấn đề lý luận và phương pháp luận tâm lý học*, Nxb. Đại học Quốc gia, H. 2000, tr.393.

4. Tính bất đối xứng

Người ta coi sự đối xứng là sự giống nhau, trùng khớp nhau hoàn toàn của hai vật sau khi thực hiện một vài phép biến đổi có tính thuận nghịch. Theo nghĩa này, giao tiếp là quá trình bất đối xứng. Do trong giao tiếp có quá trình mã hóa thông điệp bởi người phát tin, giải mã thông điệp và lọc tin bởi người nhận tin nên *thông tin mà người nhận tiếp thu không trùng khớp hoàn toàn với thông tin mà người phát tin muốn gửi đi*. Từ đó có thể khẳng định tính bất đối xứng của giao tiếp.

Một thể hiện khác của tính bất đối xứng là *sự khác biệt giữa các chủ thể giao tiếp trong quan hệ liên nhân cách*. Do họ có vai khác nhau, cho nên có những mục đích, động cơ giao tiếp khác nhau. Kết quả thu nhận được từ giao tiếp rất khác biệt nhau đối với những chủ thể khác nhau.

Bất đối xứng còn thể hiện ở *sự khác biệt về chức năng của giao tiếp đối với từng chủ thể giao tiếp*. Đối với chủ thể này giao tiếp có chức năng truyền tin nhưng đối với chủ thể khác lại có thể là chức năng giải tỏa xúc cảm.

Giao tiếp còn là một quá trình bất thuận nghịch. Thông điệp đã gửi đi không thể hủy bỏ; một biểu hiện xúc cảm vừa hé ra đã được tiếp nhận, không thể xoá bỏ. Điều đó cũng tạo nên tính bất đối xứng trong giao tiếp.

5. Tính mềm dẻo

Quá trình giao tiếp có tính mềm dẻo và linh hoạt do có sự tác động lẫn nhau giữa các chủ thể giao tiếp nhằm định hướng, điều chỉnh nhận thức và hành vi của bản thân và

của nhau. Trước khi giao tiếp, cá nhân có thể có những mục đích, chiến lược và kế hoạch sơ bộ. Trong tiến trình giao tiếp, những thông tin phản hồi, thái độ và phản ứng của các đối tác giao tiếp có thể được cá nhân tiếp nhận, xử lý ngay lập tức. Kết quả xử lý sẽ được sử dụng để điều chỉnh ứng xử và có thể làm thay đổi kế hoạch, chiến lược và thậm chí đôi khi cả mục đích ban đầu của cá nhân. Sự điều chỉnh kể trên xảy ra với mọi chủ thể giao tiếp. Quá trình điều chỉnh giao tiếp này thể hiện tính mềm dẻo, linh hoạt của giao tiếp.

6. Tính chuyển tải thông điệp của giao tiếp

Thông điệp là nội dung người phát truyền đạt cho người nhận. Nó có thể là thông tin hoặc xúc cảm, tình cảm mà chủ thể giao tiếp biểu lộ. Giao tiếp bao giờ cũng mang tính chuyển tải thông điệp cho dù các chủ thể giao tiếp có chủ ý gửi thông điệp hay không. Cụ thể là, trong trường hợp chủ thể giao tiếp không muốn tiết lộ bất kỳ thông tin nào hoặc không muốn biểu lộ bất cứ cảm xúc nào thì đó cũng là thông điệp được gửi tới những đồng chủ thể giao tiếp khác.

7. Tính cá thể của giao tiếp

Giao tiếp bao giờ cũng do một cá nhân cụ thể nào đó thực hiện cho dù đó là giao tiếp cặp đôi hay giao tiếp nhóm. Trong giao tiếp giữa các nhóm, luôn luôn có cá nhân nào đó đại diện cho nhóm phát biểu quan điểm, thái độ của nhóm hoặc thay mặt nhóm bàn luận và ra quyết định. Phong cách giao tiếp, thái độ, xúc cảm, tình cảm của cá nhân đại diện

nhóm có tác động lớn đến tiến trình giao tiếp và do đó có thể tác động đến thoả thuận giữa các nhóm.

V. SỰ PHÁT TRIỂN CỦA CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP

Lịch sử phát triển các hình thức giao tiếp gắn liền với lịch sử phát triển của xã hội loài người.

Giao tiếp trực tiếp là hình thức phát sinh ban đầu. Các nhà khoa học chưa khẳng định được giao tiếp trực tiếp trong thuở sơ khai chỉ gồm giao tiếp phi ngôn ngữ hay gồm cả hai loại giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Các nhà tâm lý học giao tiếp đang đứng trước hai câu hỏi về mối quan hệ giữa hai thể loại giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ:

- Giao tiếp phi ngôn ngữ có trước giao tiếp ngôn ngữ hay là hai thể loại giao tiếp này đồng thời xuất hiện.

- Nếu giao tiếp phi ngôn ngữ có trước thì có phải giao tiếp ngôn ngữ tiến hóa từ giao tiếp phi ngôn ngữ hay là giao tiếp ngôn ngữ có nguồn gốc tương đối độc lập và phát triển song hành với giao tiếp phi ngôn ngữ.

Hiện nay, nhân loại chưa tìm được bằng chứng khảo cổ nào có thể làm sáng tỏ các nghi vấn trên. Tuy nhiên, các nhà tâm lý học giao tiếp nhất trí với nhau là có hai sự thật hiển nhiên. Đó là việc trẻ em giao tiếp bằng phi ngôn ngữ trước khi học hỏi giao tiếp ngôn ngữ và việc so sánh cấu trúc ngữ pháp của hai loại giao tiếp cho thấy giao tiếp phi ngôn ngữ khác về bản chất và gốc rễ so với giao tiếp ngôn ngữ.

Vì những lý do trên rất nhiều nhà tâm lý học giả định rằng giao tiếp phi ngôn ngữ có trước giao tiếp ngôn ngữ và

trong giai đoạn ban đầu giao tiếp trực tiếp chủ yếu là giao tiếp phi ngôn ngữ. Giao tiếp trực tiếp ở giai đoạn đầu tiên có các thông điệp bị hạn chế về số lượng cũng như độ chính xác, rõ ràng.

Giai đoạn tiếp sau, khi ngôn ngữ bắt đầu hình thành, giao tiếp trực tiếp được bổ sung thêm giao tiếp ngôn ngữ. Sau khi xuất hiện, giao tiếp ngôn ngữ chiếm vai trò chủ đạo và giao tiếp phi ngôn ngữ thường được dùng để hỗ trợ cho giao tiếp ngôn ngữ. Tuy nhiên, do sự phát triển của xã hội và của tâm lý con người, trong một số trường hợp, nội dung thông tin chuyển tải bằng giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ có thể mâu thuẫn với nhau. Giao tiếp trực tiếp hiện đại bao gồm giao tiếp ngôn ngữ, giao tiếp cận ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ.

Trong một số điều kiện đặc biệt về môi trường (môi trường quá ồn, cách âm... hoặc thể chất (các khiếm khuyết về nghe, nói), giao tiếp âm thanh không có hiệu quả và được thay thế bởi giao tiếp vô thanh (đánh tín hiệu Moorse bằng cờ hiệu hoặc ngôn ngữ dùng tay).

Giao tiếp gián tiếp xuất hiện trong tiến trình phát triển của loài người khi chữ viết ra đời. Ngay từ khi mới xuất hiện, chữ (thư từ, sách, báo) đã gạt bỏ nội dung giao tiếp phi ngôn ngữ trong bản thân nó. Tuy nhiên, trong xã hội hiện đại với nền văn minh máy tính và in ấn, phi ngôn ngữ được phục hồi một phần trong giao tiếp bằng chữ nhờ kênh thị giác (những minh họa tranh ảnh, cách trình bày văn bản...).

Sự phát triển vượt bậc của kỹ thuật và công nghệ đã tạo điều kiện cho sự ra đời của điện thoại, truyền thông đại chúng (truyền thanh, phim ảnh, truyền hình) và Internet. Điện thoại và Internet tạo cho con người khả năng giao tiếp vượt không gian. Phần giao tiếp phi ngôn ngữ chuyển tải bằng kênh thị giác và thính giác được khôi phục với truyền thông đại chúng. Trong giai đoạn đầu, truyền thông đại chúng tiếp nhận thông tin phản hồi với độ trễ về thời gian. Cùng với sự tiến bộ công nghệ, hiện nay sự phản hồi trực tiếp không có độ trễ trong thời gian đã xuất hiện trong một số chương trình truyền hình, truyền thanh tương tác.

VI. KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Kỹ năng là năng lực vận dụng những tri thức đã được lĩnh hội để thực hiện có hiệu quả một hoạt động tương ứng trong những điều kiện cụ thể.

Kỹ năng giao tiếp là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức về quá trình giao tiếp, về những yếu tố tham gia và tác động tới quá trình này cũng như sử dụng có hiệu quả và phối hợp hài hoà các phương tiện giao tiếp ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và phương tiện kỹ thuật để đạt được mục đích đã định trong giao tiếp.

Kỹ năng giao tiếp có vai trò vô cùng quan trọng trong cuộc sống cá nhân. Kỹ năng giao tiếp phát triển là một trong những yếu tố giúp cá nhân thành đạt và tạo dựng hạnh phúc. Càng ở vị trí cao trong xã hội cá nhân càng cần

đến kỹ năng giao tiếp để điều phối công việc và kích thích lao động sáng tạo của nhân viên dưới quyền. Trong quan hệ liên nhân cách, kỹ năng giao tiếp tốt giúp cá nhân tạo dựng hình ảnh tốt về bản thân, xây dựng thiện chí và các mối quan hệ hợp tác ở đối tác.

Kỹ năng giao tiếp đóng vai trò quan trọng trong sự thành đạt và hạnh phúc của mỗi cá nhân nhưng nó lại chưa được gia đình và xã hội quan tâm đúng mức.

Theo các nhà tâm lý học phát triển, tuổi thanh thiếu niên là độ tuổi hoàn thiện nhân cách, bao gồm cả hoàn thiện kỹ năng giao tiếp. Một số kỹ năng được phát triển trong giai đoạn này là diễn đạt, nghe, tự chủ cảm xúc và hành vi, tạo lập quan hệ, chủ động điều khiển giao tiếp, nhận biết và biểu lộ hoặc che giấu tình cảm cũng như ý muốn qua nét mặt, cử chỉ, hành động. Đây chính là giai đoạn cá nhân rất cần được dạy bảo và rèn luyện kỹ năng giao tiếp. Tuy nhiên, rất ít gia đình chú trọng đến việc phát triển và rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho con. Thậm chí, một số bậc cha mẹ còn thiếu vắng một số kỹ năng giao tiếp như kỹ năng thuyết phục, kỹ năng biểu lộ tình cảm thương yêu đối với con... Xã hội - cụ thể là chương trình giáo dục ở các bậc trung học và đại học - chỉ chú trọng đến phát triển kỹ năng nói và kỹ năng nghe mà chưa quan tâm đến sự phát triển tương xứng các kỹ năng giao tiếp khác.

Tuy nhiên, tình trạng này đang được cải thiện. Giao tiếp đang trong quá trình tách khỏi tâm lý học thành một bộ môn khoa học độc lập và bắt đầu được giảng dạy ở một số khóa học chuyên ngành.

Kỹ năng giao tiếp có thể phân loại thành kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ, kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp liên nhân cách.

Theo chúng tôi, kỹ năng giao tiếp có thể phân loại thành ba nhóm: kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ, kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp liên nhân cách.

Nhóm kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ gồm:

a. ***Kỹ năng tiếp nhận thông tin***[1] (kỹ năng nghe, kỹ năng đọc hiểu)

b. ***Kỹ năng tổ chức thông tin*** (đầu vào và đầu ra).

c. ***Kỹ năng diễn đạt.***

d. ***Kỹ năng trình bày văn bản.***

e. **Nhóm kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ**[2] **gồm:**

f. ***Kỹ năng kiểm soát và nhận biết tín hiệu phi ngôn ngữ của giọng nói.***

g. ***Kỹ năng kiểm soát và nhận biết biểu cảm của khuôn mặt*** (vẻ mặt và ánh mắt).

h. ***Kỹ năng kiểm soát và nhận biết tín hiệu phi ngôn ngữ của thân thể*** (tư thế, cử chỉ, dáng đi)

i. ***Kỹ năng kiểm soát và nhận biết tín hiệu phi ngôn ngữ thể hiện qua phong cách ăn mặc.***

---

[1] Kỹ năng tiếp nhận thông tin này được phát triển dựa trên khả năng nghe-đọc. Cần phân biệt kỹ năng này với kỹ năng tiếp nhận thông tin dựa trên khả năng nghe-nhìn trong giao tiếp phi ngôn ngữ.

[2] Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ có hai mặt: quan sát (nhận biết) và biểu hiện (chính xác hơn là kiểm soát biểu cảm). Nhận biết là tiếp nhận thông tin trong giao tiếp phi ngôn ngữ dựa trên khả năng nghe-nhìn.

Nhóm kỹ năng giao tiếp liên nhân cách gồm:

j. Kỹ năng phân tích tình huống.

k. Kỹ năng điều chỉnh sự phù hợp, cân bằng trong giao tiếp (điều chỉnh ngôn ngữ và phi ngôn ngữ cho phù hợp với đối tượng giao tiếp, cảm nhận được sự biến đổi cảm xúc cũng như thái độ của đối tác, tạo được ấn tượng tốt đối với đối tác).

l. Kỹ năng tự kiểm soát bản thân (linh hoạt, mềm dẻo, tự chủ trong thể hiện cảm xúc, kiểm soát hành động của bản thân).

m. Kỹ năng tạo vai trò chủ động tích cực trong giao tiếp (chủ động điều khiển quá trình giao tiếp, xây dựng thiện chí ở đối tác, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng giải quyết xung đột).

n. Kỹ năng dàn dựng khung cảnh giao tiếp (ấn định yếu tố thời gian: thời điểm và thời lượng; ấn định yếu tố không gian: bài trí không gian, âm thanh, ánh sáng, khoảng cách và định hướng giữa các cá nhân).

Chúng ta hãy tìm hiểu cụ thể về từng kỹ năng một.

1. Kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ

Nhóm kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ là nhóm kỹ năng phát triển nhất ở cá nhân. Đó là vì kỹ năng này được gia đình và nhà trường rèn giũa ngay từ khi lọt lòng cho đến tuổi trưởng thành. Người có học vấn càng cao thì mức độ

phát triển của nhóm kỹ năng này càng cao. Nói chung, những người làm việc trong ngành khoa học xã hội và nhân văn, môi trường kinh doanh và dịch vụ có kỹ năng này phát triển hơn những người làm việc trong môi trường công nghệ.

a. Kỹ năng tiếp nhận thông tin thông qua ngôn ngữ gồm kỹ năng lắng nghe và kỹ năng đọc hiểu.

Kỹ năng lắng nghe là kỹ năng nghe thấy và nắm bắt được toàn bộ thông tin mà người nói phát đi. Kỹ năng này thể hiện ở sự chú ý nghe, không suy nghĩ việc riêng khi nói chuyện với người khác. Người biết lắng nghe là người có thể diễn đạt lại một cách chính xác thông điệp của người nói, phát hiện những ẩn ý đằng sau lời nói cũng như những chi tiết không liên quan đến chủ đề của cuộc nói chuyện. Dakharov, nhà tâm lý học Liên Xô, xếp loại kỹ năng nghe là kỹ năng thụ động. Tuy nhiên, một số nhà tâm lý khác lại cho rằng trong một số trường hợp thực tế, nghe là kỹ năng chủ động. Họ gọi cách nghe này là nghe tích cực. Để nghe tích cực, người nghe phải phản hồi không những đối với nội dung mà còn đối với xúc cảm, tình cảm mà người nói biểu lộ. Trong quá trình nghe tích cực, người nghe phải hỏi lại, trình bày lại những vấn đề chưa hiểu rõ bằng lời của mình với mục đích khẳng định thông tin. Sau khi nghe, người nghe phải ghi tóm tắt nội dung để không quên. Nghe tích cực đòi hỏi nỗ lực và công sức nên không phải lúc nào người nghe cũng sử dụng kỹ năng này.

Kỹ năng đọc hiểu là kỹ năng đọc một văn bản và nắm được nội dung chính của nó. Không phải người trưởng thành nào cũng nắm được kỹ năng này. Có rất nhiều người bỏ sót những thông tin rất quan trọng khi đọc văn bản. Để có thể đọc hiểu tốt những văn bản quan trọng và dài, người đọc nên đọc hai lần. Lần đầu đọc lướt qua toàn bộ văn bản; lần sau nên chú trọng vào những điểm mới và những ý chính, vừa đọc vừa cố gắng ghi nhớ.

b. Kỹ năng tổ chức thông tin gồm kỹ năng tổ chức thông tin đầu vào và kỹ năng tổ chức thông tin đầu ra.

Kỹ năng tổ chức thông tin đầu vào của cá nhân là kỹ năng phân loại và sắp xếp thông tin để có thể dễ dàng ghi nhớ và nhớ lại (phục hồi) nó. Quá trình phân loại và sắp xếp thông tin này - còn gọi là xử lý tin - được diễn ra trong não. Quá trình xử lý tin chính là các thao tác tư duy được dẫn dắt bởi những chiến lược[1] đã được cá nhân tiếp thu và ghi nhớ. Số lượng và chủng loại các chiến lược xử lý tin, chất lượng và tốc độ xử lý của một cá nhân phụ thuộc vào quá trình học hỏi, trình độ học vấn, kiến thức, lĩnh vực hoạt động và tốc độ lan truyền các xung thần kinh của người ấy. Ví dụ, để ghi nhớ vị trí các quân cờ trong một ván cờ đang chơi dở thì những kỳ thủ (người biết chơi cờ) nhớ chính xác hơn và cần ít thời gian hơn người không biết chơi cờ. Đó là vì kỳ thủ có nhiều chiến lược xử lý tin cũng

[1] Chiến lược là phương châm và kế hoạch có tính chất toàn cục nhằm thực hiện mục tiêu chủ yếu đã xác định kèm theo sự phân bố và sắp xếp lực lượng trong suốt quá trình thực thi một nhiệm vụ nào đó.

như thông tin đã xử lý (kiến thức) dành riêng cho việc chơi cờ hơn những người không biết chơi cờ.

Kỹ năng tổ chức thông tin đầu ra của cá nhân được thể hiện ở việc lọc tin, chọn lựa và sắp xếp thông tin sẽ trình bày[1]. Thông tin ban đầu (trước khi bị lọc) có thể được phục hồi từ trí nhớ hoặc/và thu thập tại thời điểm lọc tin dưới dạng ngôn ngữ (văn bản hoặc lời nói) cũng như phi ngôn ngữ (thông qua các giác quan như thị giác, thính giác, vị giác, xúc giác, khứu giác). Nếu đưa toàn bộ thông tin thu thập được vào nội dung trình bày thì đối tác giao tiếp sẽ bị lụt thông tin, không nắm được vấn đề chủ chốt. Nếu đưa quá ít thông tin thì đối tác sẽ không đủ thông tin và gặp khó khăn trong việc ra quyết định. Trình tự đưa thông tin và lôgíc trình bày thông tin cũng có vai trò quan trọng trong việc tạo ra tính thuyết phục của thông điệp.

Cách đưa thông tin cũng tạo ra sự sáng sủa và tạo cảm giác về tính chuyên nghiệp của người trình bày. Ví dụ, thông tin trong một văn bản nào đó có thể đưa ra dưới dạng những con số rời rạc và do đó khó hiểu, tạo ấn tượng về tính phức tạp của vấn đề. Tuy nhiên, nếu thông tin được tập hợp lại thành những bảng thì vấn đề trở nên dễ hiểu và nếu thông tin được đưa ra dưới dạng biểu đồ, đồ thị kết hợp với bảng thì tính minh họa của nó lại càng cao. Nếu biểu, bảng, đồ thị được trình bày bằng nhiều màu, đẹp, theo một lôgíc nào đó thì sẽ tạo ấn tượng về tính chuyên nghiệp của người trình bày.

[1] Nói hoặc đưa vào văn bản.

c. Kỹ năng diễn đạt là kỹ năng phát thông tin (bằng lời nói hoặc bằng cách viết văn bản) sao cho đối tác hiểu được chính xác nội dung của thông điệp. Biểu hiện bề ngoài của kỹ năng này là hành văn (nói hoặc viết) trôi chảy (không ngắc ngứ, không nói lắp, nói nhịu, không sai ngữ pháp, chính tả), tiếp cận vấn đề dễ hiểu, ngắn gọn, chuyển tải chính xác những vấn đề định diễn đạt. Kỹ năng diễn đạt thường có được do rèn luyện. Cá nhân phải rèn cách nói và cách viết. Ví dụ, đối với lời nói, phải rèn cách phát âm, cách nghỉ ngắt câu, cách thể hiện ý chính bằng nhấn từ trong câu nói; đối với văn bản phải tuân thủ các qui tắc ngữ pháp, đặt các dấu ngắt câu đúng vị trí... Bên cạnh đó, cá nhân còn phải có vốn từ phong phú, phải rèn luyện kỹ năng sử dụng chính xác từ ngữ cũng như kỹ năng tổ chức thông tin đầu ra.

d. Kỹ năng trình bày văn bản là kỹ năng tạo các hiệu ứng thị giác cho văn bản. Cần phân biệt kỹ năng này với kỹ năng diễn đạt nêu trên. Các văn bản (ấn phẩm) có thể trình bày những vấn đề thuộc các lĩnh vực hoàn toàn khác nhau như văn học, nghệ thuật, công nghệ, khoa học tự nhiên, khoa học xã hội nhân văn... Tuy nhiên, có những điểm chung trong các văn bản với tính chuyên nghiệp cao. Cách tạo đề mục, đánh số các nội dung, cách lùi đầu dòng, cách xuống dòng, cách sử dụng font chữ, cách giãn dòng cũng như cách trình bày những tranh ảnh minh hoạ là những thủ thuật để tạo ra một trình bày dễ hiểu, lôi cuốn và có tính chuyên nghiệp.

2. Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ

Nhóm kỹ năng này hầu như không được đào tạo và rèn giũa trong môi trường giáo dục bình thường. Có rất ít người biết được về sự tồn tại của kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ và rèn luyện nó. Do đó mức độ phát triển của kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ rất chênh lệch nhau. Trong giao tiếp có một số cá nhân được coi là bí hiểm, khó đoán định. Những cá nhân này có vẻ mặt không biểu lộ cảm xúc; vui, buồn không thể hiện, yêu ghét không ra mặt. Tố chất này có được một phần nhờ bẩm sinh, một phần nhờ rèn luyện. Trong khi đó, một số cá nhân khác thậm chí khôмg nghĩ hoặc/và không biết đến việc che giấu cảm xúc. Họ cười, khóc, có những cử chỉ như nhảy nhót, giậm chân, vặn vẹo người rất hồn nhiên, vô tư.

Con người có thể luyện tập để kiểm soát một số biểu hiện của giao tiếp phi ngôn ngữ như vẻ mặt, ánh mắt, giọng nói, tiếng cười, cử chỉ, dáng đi, phong cách ăn mặc, kiểu tóc, mùi nước hoa...

Có rất nhiều thành phần giao tiếp phi ngôn ngữ mà con người chỉ kiểm soát được phần nào. Ví dụ, vẻ đẹp ngoại hình, sức mạnh thể chất và một số phản xạ sinh lý như sự đỏ hay tái mặt khi xúc động (ngượng hay xấu hổ), toát mồ hôi hột khi lo lắng, sợ hãi... Có một số phản ứng sinh lý khác là thành phần của giao tiếp phi ngôn ngữ mà con người hoàn toàn không kiểm soát nổi như rùng mình, sởn da gà...

Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ có hai mặt:

- **Kiểm soát:** gửi thông điệp về xúc cảm (thể hiện) bằng tín hiệu phi ngôn ngữ hoặc đè nén chúng, không thể hiện cho đối tác biết.
- **Nhận biết:** tiếp nhận được tín hiệu phi ngôn ngữ do người khác thể hiện và diễn giải nó.

Cả hai mặt kiểm soát và nhận biết đều đòi hỏi cá nhân nắm được ý nghĩa của tín hiệu phi ngôn ngữ. Ý nghĩa được gán cho tín hiệu phi ngôn ngữ phụ thuộc vào nền văn hóa. Ví dụ, cúi đầu, không nhìn thẳng vào mắt đối tác giao tiếp trong nền văn hóa của một số nước Châu Á là thể hiện thái độ cung kính và phục tùng; nhìn thẳng vào mắt đối tác đôi khi bị coi là thái độ chống đối. Nhưng trong văn hóa của người da trắng Bắc Mỹ, nhìn thẳng vào mắt đối tác giao tiếp là dấu hiệu của tính trung thực.

Có sự khác biệt trong việc gán ý nghĩa cho tín hiệu phi ngôn ngữ của mỗi cá nhân. Ví dụ, trong văn hóa Việt Nam, gật đầu là tín hiệu của sự đồng ý. Có một số người Việt cho rằng có thể gật đầu với tất cả mọi người, không phân biệt vị thế và tuổi tác; một số khác cho rằng chỉ có thể gật đầu với người dưới và bằng vai, gật đầu với người trên là hỗn xược.

Mỗi cá nhân lại có cách thể hiện tín hiệu phi ngôn ngữ của riêng mình. Ví dụ, cùng là cười thành tiếng, nhưng tiếng cười của người này khác tiếng cười của người kia; cùng là cười mỉm nhưng có người cười cả miệng lẫn mắt

(mắt nheo lại hoặc/và lấp lánh) nhưng có người chỉ có miệng cười, còn mắt không có biểu hiện khác bình thường...

Một trong những điều kiện tiên quyết để có thể kiểm soát tốt tín hiệu phi ngôn ngữ là sự chuẩn bị về tâm lý của cá nhân trước khi tham gia giao tiếp. Dự kiến trước những tình huống có thể xảy ra sẽ giúp cá nhân không bị bất ngờ. Điều kiện thứ hai là kỹ năng điều khiển nét mặt và cử chỉ. Việc hội đủ hai điều kiện này sẽ giúp cá nhân không biểu lộ những gì mà anh ta không muốn và biểu lộ những gì mà anh ta muốn cũng như biểu lộ đúng mức cần thiết.

Để có thể làm chủ được kỹ năng thể hiện, cá nhân phải học hỏi cách thể hiện thông điệp theo nhiều cấp độ. Ví dụ, có rất nhiều cấp độ biểu lộ sự tức giận. Thấp nhất là thay đổi cách xưng hô kèm theo giọng nói đều đều, nét mặt không tươi cười. Cao hơn một chút là nét mặt cau có, giọng nói hơi to. Cao hơn nữa là nói to, mắt gườm gườm. Cao nữa là quát, đỏ mặt. Thô tục nhất là xông vào chửi bới, đấm đá, giằng xé, thượng cẳng chân, hạ cẳng tay.

Mức độ phát triển cao nhất kỹ năng nhận biết tín hiệu phi ngôn ngữ mà một cá nhân có thể đạt được phụ thuộc vào:

- Vốn hiểu biết về cách thể hiện tín hiệu phi ngôn ngữ.
- Khả năng tập trung chú ý.
- Độ tinh tường và sắc sảo của thính giác và thị giác.

Độ chính xác của việc diễn giải tín hiệu phi ngôn ngữ phụ thuộc vào:

- Mức độ trùng hợp trong việc gán ý nghĩa cho tín hiệu giữa người phát tín hiệu và người nhận tín hiệu.
- Kỹ năng nhận biết (nắm bắt) tín hiệu.
- Sự hiểu biết của cá nhân về đối tác giao tiếp.
- Sự trải nghiệm cá nhân.

Các yếu tố nêu trên quyết định độ chính xác của nhận định về mức độ trung thực của tín hiệu cũng như độ chính xác của việc diễn giải tín hiệu.

a. Kỹ năng kiểm soát và nhận biết tín hiệu phi ngôn ngữ của giọng nói là kỹ năng kiểm soát độ to nhỏ, âm hưởng, độ cao thấp của giọng nói bản thân và nhận biết xúc cảm, tình cảm của đối tác được thể hiện qua giọng nói.

Kiểm soát giọng nói là kỹ năng khó làm chủ và không phải ai cũng có vì những phản ứng sinh lý ảnh hưởng đến giọng nói[1] chỉ được con người kiểm soát một phần. Những người không có kỹ năng này thường cao giọng khi tức giận, lạc giọng khi xúc động... Ngược lại, kỹ năng nhận biết xúc cảm, tình cảm thông qua giọng nói của đối tác là kỹ năng mà tất cả những người bình thường đều có.

b. Kỹ năng kiểm soát và nhận biết biểu cảm của khuôn mặt bao gồm kiểm soát việc biểu lộ hoặc che giấu cảm xúc và tình cảm trên mặt (biểu hiện qua nét mặt và ánh mắt) cũng như nhận biết và diễn giải chúng.

[1] Ví dụ, nghẹn nơi cổ họng hoặc cảm thấy khó thở khi xúc động...

Trẻ sơ sinh chưa biết cách biểu lộ, nhận biết và diễn giải cảm xúc của vẻ mặt. Trong tiến trình xã hội hoá cá nhân, trước tiên trẻ em học được cách biểu lộ cảm xúc, nhận biết và diễn giải biểu cảm trên khuôn mặt những người khác, sau đó trẻ học được cách che dấu cảm xúc.

Mức độ phát triển của kỹ năng này phụ thuộc rất nhiều vào tố chất bẩm sinh. Có một số người trưởng thành vẫn không học được kỹ năng này. Họ nhăn mặt khi nói, mặc dù họ không hề cảm thấy không hài lòng; họ có vẻ rầu rầu, mặc dù họ không hề cảm thấy buồn. Kỹ năng kiểm soát biểu cảm rất phát triển ở các diễn viên điện ảnh. Chuẩn mực về biểu lộ và che dấu cảm xúc mang đậm dấu ấn của văn hoá. Một số nền văn hoá Châu á (ví dụ: Nhật Bản) và Châu Phi rất coi trọng việc che dấu cảm xúc; các cá nhân thuộc các dân tộc này thường được coi là ít biểu lộ cảm xúc hơn so với các dân tộc Châu Âu.

c. Kỹ năng kiểm soát và nhận biết tín hiệu phi ngôn ngữ của thân thể là kỹ năng kiểm soát có ý thức cơ thể của mình và nhận biết thông điệp về cảm xúc và nhân cách của đối tác được chuyển tải vô thức hoặc có chủ ý qua tư thế, cử chỉ, dáng đi đứng, mùi cơ thể.

Rất ít người có được những tư thế, cử chỉ, dáng đi, cách đứng ngồi đẹp mắt bẩm sinh. Để có được điều này, một người bình thường phải dày công tập luyện và không để bản thân có những tư thế, cử chỉ vô thức. Ví dụ, có người khi lúng túng thường gãi đầu, gãi tai; một số người khi nghe người khác nói thường nghịch đồ vật như quay

bút, gõ nhịp bằng ngón tay hoặc rung đùi, rung chân...

Kỹ năng kiểm soát và nhận biết tín hiệu phi ngôn ngữ của cơ thể thường chỉ được đào tạo chuyên nghiệp tại các trường nghệ thuật sân khấu - điện ảnh, trường múa và các khoá đào tạo người mẫu thời trang. Những trường này luôn được trang bị những phòng tập có gương vây bốn bức tường, có camera quay phim để người tập có thể quan sát bản thân từ mọi góc độ và phân tích từng cử chỉ của mình được chiếu chậm để chỉnh sửa cho đẹp.

d. Kỹ năng kiểm soát và nhận biết tín hiệu phi ngôn ngữ thể hiện qua phong cách ăn mặc là kỹ năng mặc đẹp và có kiểu tóc, kiểu trang điểm phù hợp với hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp cũng như diễn giải được thông điệp về nhân cách của đối tác[1].

Đây là một kỹ năng rất đặc biệt. Những kỹ năng khác phải tự mình học hỏi và rèn luyện nhưng kỹ năng này lại có thể thuê chuyên gia làm giúp. Có thể nhờ các chuyên viên có kiến thức thẩm mĩ, thời trang tư vấn và chọn các chuyên viên may mặc, trang điểm và chải tóc làm đẹp cho bản thân.

3. Kỹ năng giao tiếp liên nhân cách

Kỹ năng giao tiếp liên nhân cách là loại kỹ năng ít được rèn luyện nhất mặc dù rất nhiều người có ý thức về nó. Trong gia đình, con cái thường học hỏi kỹ năng giao

[1] Thông điệp này của đối tác được chuyển tải vô thức hoặc có chủ ý.

tiếp liên nhân cách từ bố mẹ. Tuy nhiên, không phải bố mẹ nào cũng phát triển được kỹ năng này. Trong xã hội, kỹ năng này được đánh giá cao; những người có kỹ năng giao tiếp liên nhân cách tốt (được đánh giá là khôn khéo, biết ăn nói, biết cách chỉ huy) thường nắm giữ những vị thế cao.

Nhóm kỹ năng này là nhóm kỹ năng cao cấp, đòi hỏi cá nhân không những phải có tố chất bẩm sinh mà còn phải có cả kiến thức tâm lý kết hợp với sự rèn luyện công phu.

a. Kỹ năng phân tích tình huống là kỹ năng cần thiết để chuẩn bị cho giao tiếp trực tiếp (nói) hoặc gián tiếp (viết văn bản) sao cho phù hợp với đối tác, tạo tâm thế tích cực cho họ và duy trì sự quan tâm của họ đối với nội dung cần trình bày. Để nắm được kỹ năng này bạn phải biết cách thu thập thông tin, có khả năng nhập vai, có khả năng phân tích thông tin để có thể nhận định đúng về đối tác, dự khiến được các phương án phản ứng của họ trong các tình huống có thể xảy ra khi bạn giao tiếp với họ.

b. Kỹ năng điều chỉnh sự phù hợp cân bằng trong giao tiếp bao gồm điều chỉnh ngôn ngữ và phi ngôn ngữ cho phù hợp với người nghe, cảm nhận được sự biến đổi cảm xúc cũng như thái độ của đối tác để điều chỉnh nội dung lời nói, tạo được ấn tượng tốt đối với đối tác.

Điều chỉnh ngôn ngữ và phi ngôn ngữ cho phù hợp với người nghe có nghĩa là có thái độ, ngôn từ, vẻ mặt, cử chỉ

và tư thế thân thể khác nhau đối với đối tác khác nhau, tùy thuộc vào trình độ, tuổi tác, địa vị xã hội của họ. Cá nhân có thể tạo ấn tượng tốt với đối tác giao tiếp thông qua thái độ, phong cách nói và ăn mặc, làm cho họ cảm thấy gần gũi hơn.

Cảm nhận được sự biến đổi cảm xúc cũng như thái độ của đối tác trong giao tiếp thể hiện ở việc cá nhân có khả năng nắm bắt được trạng thái tâm lý của đối tác một cách liên tục. Cá nhân có kỹ năng này phải cảm nhận được niềm vui cũng như sự đau khổ của người xung quanh, nhạy cảm với tâm trạng và thái độ cũng như sự biến đổi của chúng ở người đối thoại.

Nếu có sự thay đổi trong tình huống giao tiếp thì thái độ, ngôn từ, vẻ mặt, cử chỉ... cũng phải được thay đổi cho phù hợp. Kỹ năng điều chỉnh này là tố chất bẩm sinh nhưng có thể cải thiện nhờ rèn luyện. Việc tập quan sát và nhận biết biểu cảm qua vẻ mặt của người thân sẽ dần dần phát triển sự nhạy cảm ở cá nhân. Khi đã tích luỹ được kinh nghiệm, cá nhân có thể áp dụng chúng để nhận biết trạng thái tâm lý của những người khác.

c. Kỹ năng tự kiểm soát bản thân của cá nhân là khả năng luôn linh hoạt, mềm dẻo, tự chủ trong thể hiện cảm xúc và kiểm soát được hành động, cử chỉ của bản thân trong khi giao tiếp với đối tác.

Kỹ năng ứng xử linh hoạt và mềm dẻo thể hiện ở việc

cá nhân có khả năng thay đổi quan điểm[1], có khả năng nhận biết thái độ và phản ứng của người đối thoại, không gây căng thẳng với mọi người trong khi tranh luận, phát hiện được những điểm mới trong lí lẽ của người đối thoại và có khả năng tiếp thu quan điểm của người khác.

Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành động, cử chỉ thể hiện ở việc cá nhân biết khống chế, làm chủ tâm trạng của mình, biết tạo những cảm xúc tích cực cho bản thân khi cần, không mất cân bằng xúc cảm dưới tác động của người khác. Cá nhân dễ dàng tự kiềm chế mình khi người khác trêu chọc, khích bác, nói xấu, giữ được bình tĩnh trong tranh cãi hoặc khi người tiếp xúc có định kiến, chụp mũ. Khi đối mặt với những tin xấu hoặc tình huống bất lợi cá nhân không có những hành động, cử chỉ bột phát làm tình thế xấu đi.

d. Kỹ năng tạo vai trò chủ động, tích cực trong giao tiếp là kỹ năng chủ động điều khiển quá trình giao tiếp, kỹ năng thuyết phục và kỹ năng giải quyết xung đột.

Kỹ năng chủ động điều khiển quá trình giao tiếp thể hiện ở mức vĩ mô và vi mô. ở mức vĩ mô, biểu hiện của kỹ năng này là việc cá nhân có khả năng định hướng cho các cuộc giao tiếp với đồng nghiệp nhằm giải quyết công việc cơ quan, có khả năng tổ chức những hoạt động của cơ quan và các cuộc vui của bạn bè.

---

[1] Chúng tôi muốn nói tới việc thay đổi quan điểm khi tình hình đã thay đổi theo chiều hướng khác hoặc khi biết rằng quan điểm đó sai lầm chứ không phải việc thay đổi quan điểm một cách ba phải, vô căn cứ.

Ở mức vi mô - một cuộc nói chuyện, tranh luận cụ thể - biểu hiện của kỹ năng này là cá nhân có thể đưa ra chủ đề, đề tài để hình thành, duy trì và chuyển đề tài của cuộc tiếp xúc, kiểm soát được tốc độ của giao tiếp và chủ động kết thúc giao tiếp. Kỹ năng chủ động này còn thể hiện ở việc cá nhân dễ dàng tiếp xúc với đại đa số, dễ dàng bắt đầu câu chuyện, niềm nở khi tiếp chuyện với người chưa quen.

Những cá nhân có nhân cách hướng ngoại dễ dàng làm chủ kỹ năng chủ động điều khiển quá trình giao tiếp hơn cá nhân hướng nội.

Để thuyết phục đối tác giao tiếp, cá nhân phải biết lắng nghe người khác, biết phân tích đối tác, tìm hiểu ý đồ của họ, biết cách thu hút sự quan tâm hay khơi dậy nhu cầu, động cơ hoặc hứng thú của họ, biết cách tạo thiện cảm ở họ. Để có thể đi đến thoả thuận, cá nhân phải biết tìm ra điểm chung giữa mình và họ.

Kỹ năng giải quyết xung đột thể hiện ở việc cá nhân có khả năng tìm ra những điểm mấu chốt hóc búa làm nảy sinh xung đột. Cá nhân biết cách ngăn chặn xung đột leo thang và biết cách hóa giải nguyên nhân gây xung đột. Khi đối tác bị xúc cảm/tình cảm chi phối thì cá nhân phải biết cách giải toả bức xúc của họ, đưa họ trở về trạng thái bình tĩnh.

e. Kỹ năng dàn dựng khung cảnh giao tiếp bao gồm kỹ năng ấn định yếu tố thời gian và không gian cho các cuộc giao tiếp nhằm đạt hiệu quả cao. ấn định yếu tố thời gian

bao gồm ấn định thời điểm và thời lượng giao tiếp; ấn định yếu tố không gian bao gồm bài trí không gian, âm thanh, ánh sáng, khoảng cách và định hướng giữa các cá nhân. Khi ấn định hai yếu tố này luôn luôn phải chú ý đến truyền thống văn hóa của đối tác.

Các kỹ năng giao tiếp gắn kết chặt chẽ với nhau. Ví dụ, muốn nâng cao kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ thì phải nâng cao kỹ năng phân tích tình huống. Khi kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ đã tiến bộ thì nó lại hỗ trợ việc nâng cao kỹ năng phân tích tình huống thông qua sự tiến bộ của kỹ năng nghe, đọc (thu thập thông tin) và kỹ năng nhập vai. Vì vậy. việc rèn luyện và nâng cao kỹ năng giao tiếp phải thực hiện theo vòng xoáy trôn ốc: sau khi đã nâng cao tất cả các kỹ năng thì bạn lại tiếp tục rèn luyện chúng trên cơ sở mới để nâng cao và mở rộng chúng hơn nữa.

VII. MỘT SỐ YẾU TỐ TÂM LÝ TÁC ĐỘNG ĐẾN TIẾN TRÌNH GIAO TIẾP

Trong giao tiếp có thể xảy ra tình huống, tính lôgíc, tính khoa học và tính khả thi của ý tưởng mà các chủ thể giao tiếp trình bày chưa đủ để thuyết phục đối tác. Để tăng tính thuyết phục người nói phải tính đến vai trò tâm thế của đối tác, tác động của quan hệ liên nhân cách và một số yếu tố nhân cách cá nhân của bản thân cũng như của đối tác.

1. Tâm thế

Theo nhà tâm lý học Liên Xô Udnátde, *tâm thế (hay là*

tâm thế hành động) là một trạng thái tâm lý hoàn chỉnh, là tâm trạng của cá nhân chuẩn bị thực hiện (hoặc trong khi thực hiện) một hành động nhất định.

Khi ở cá nhân nảy sinh nhu cầu, trạng thái tâm lý không yên ổn sẽ xuất hiện. Nếu trong môi trường bên ngoài xuất hiện điều kiện để cá nhân có thể thoả mãn nhu cầu thì ở anh ta sẽ hình thành trạng thái tâm lý cho phép anh ta hướng hoạt động tích cực của mình vào việc thoả mãn nhu cầu này.

Bốn yếu tố chủ yếu của điều kiện hình thành tâm thế có thể phân thành hai yếu tố bên trong và hai yếu tố bên ngoài:

- *Yếu tố nhu cầu:* là yếu tố bên trong và gồm nhu cầu theo nghĩa hẹp (nhu cầu về sự vật và hiện tượng) và nhu cầu theo nghĩa rộng (mong muốn, mục đích mà cá nhân hướng tới).

- *Hình ảnh cái tôi của cá nhân:* là yếu tố bên trong và là hình ảnh có được do tự nhận thức bản thân. Hình ảnh này tạo ra động cơ thực hiện các hành vi phù hợp (hoặc kiềm chế các hành vi không phù hợp) với nhân cách và quan điểm của cá nhân.

- *Hiện thực vật chất:* là yếu tố bên ngoài, là môi trường bên ngoài của cá nhân. Nó bao gồm các sự vật và hiện tượng đang tác động trực tiếp lên cá nhân, những khách thể trừu tượng, không phụ thuộc vào cá nhân và những giá trị thẩm mĩ - đạo đức định hướng xã hội của

cá nhân đó.

- *Những yêu cầu xã hội:* là yếu tố bên ngoài, được ba yếu tố sau quyết định: môi trường văn hóa - xã hội, các nhóm xã hội mà cá nhân tham gia và nhóm chính thức của cá nhân.

Việc hình thành tâm thế không nhất thiết phải có sự tham gia của cả bốn yếu tố cũng như tác động của bốn yếu tố này có thể không cùng hướng. Tùy trường hợp mà yếu tố này hoặc yếu tố kia có vai trò trội hơn. Tuy nhiên, nếu yếu tố bên trong và bên ngoài rất không tương hợp, nếu hành động không đem lại kết quả mong muốn thì tâm thế tích cực hành động sẽ bị suy giảm dần và có thể bị chuyển thành tâm thế tiêu cực đối với hành động đó. Cá nhân sẽ có thái độ phủ định đối với những khách thể liên quan đến hành động đó. Ví dụ, một học sinh không muốn học bài nhưng cái tôi của em không thể chấp nhận điểm kém thì em học sinh đó vẫn có tâm thế học bài. Trong trường hợp này yếu tố hình ảnh cái tôi có vai trò vượt trội và tâm thế tích cực được hình thành mặc dù yếu tố nhu cầu tác động theo chiều ngược với chiều của yếu tố hình ảnh cái tôi. Nhưng nếu kết quả học không tốt, em vẫn bị điểm kém thì em sẽ không cố gắng học nữa. Tâm thế tích cực học bài này bị thay thế bởi tâm thế tiêu cực đối với việc học.

Khi tâm thế xuất hiện, cá nhân dưới ảnh hưởng của tâm thế sẽ nhận ra và chỉ chú ý đến các sự vật và hiện tượng có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp với tâm thế và có ý nghĩa nhất định với hành động của cá nhân đó. Những

sự vật và hiện tượng không liên quan và không có ý nghĩa đối với tâm thế này thì không được cá nhân chú ý tới. Như vậy, dưới tác động tâm thế, cá nhân có khuynh hướng hai mặt: hoặc chọn lọc hoặc gạt bỏ một cách không chủ ý đối tượng của sự chú ý. Trên cơ sở này hình thành thái độ khẳng định hoặc phủ định đối với sự vật hiện tượng. Thái độ này có tính chất tình huống nhưng nếu được lặp đi lặp lại sẽ trở thành ý thức.

Có thể thấy, để giao tiếp đạt hiệu quả thì ở các đồng chủ thể giao tiếp phải hình thành và duy trì tâm thế tích cực. Trong quá trình hình thành ở đối tác giao tiếp những tâm thế tích cực phải tính đến các quy luật của những tầng rất sâu trong ý thức của đối tác để không gây ra việc tâm thế tích cực bị mờ dần và chuyển thành tâm thế tiêu cực. Hiện tượng chuyển từ tâm thế tích cực sang tiêu cực là không mong muốn và được các nhà tâm lý học gọi là hiệu ứng boomerang[1]. Chính vì vậy, chúng ta phải hiểu rõ các quy luật của tâm thế.

a) Một số quy luật của tâm thế

Quy luật ý nghĩa của kết luận

Thông thường, một kết luận bao gồm một hoặc một vài thành tố sau: tóm tắt ngắn gọn sự kiện hiện tượng, những luận điểm cơ bản, nhận định và suy diễn của người nói.

Một số công trình nghiên cứu cho thấy, ở cuối phần

1. Boomerang là tên một công cụ săn bắn của thổ dân Úc. Khi ném boomerang đi, nếu nó không trúng vào vật gì thì nó sẽ quay trở lại chỗ mà nó đã được ném đi.

trình bày một vấn đề nếu người trình bày đưa ra kết luận thì tác dụng thuyết phục lớn hơn nhiều. Một số công trình nghiên cứu khác lại cho thấy sức thuyết phục của trình bày có phần kết luận rõ ràng sẽ bị giảm đi nhanh chóng nếu đối tác giao tiếp có quan điểm rất khác biệt so với người nói.

Như vậy, *người trình bày nên đưa ra kết luận và nội dung kết luận phải phụ thuộc vào tâm thế và vốn tri thức của đối tác*. Nếu đối tác có tâm thế tiêu cực đối với người nói thì nội dung của kết luận chỉ nên là một tóm tắt ngắn gọn về sự kiện và những luận điểm cơ bản. Nếu đối tác có tâm thế tích cực đối với người nói thì nội dung của kết luận có thể bao gồm một phần nhận định của người nói. Đối với những đối tác có hiểu biết hoặc kiến thức chuyên ngành, kết luận tốt nhất là tóm tắt một cách ngắn gọn về sự kiện và những luận điểm cơ bản. Trong mọi trường hợp không nên nêu suy diễn chủ quan của bản thân.

Việc đưa ra nhận định, vị trí và cách trình bày nhận định cũng ảnh hưởng đến hiệu quả giao tiếp. Nếu nhận định đưa ra sớm đối với đối tác có tâm thế tích cực sẽ đem lại hiệu quả thuyết phục cao hơn, nhưng đối với đối tác có tâm thế tiêu cực sẽ dẫn đến sự trì hoãn việc xem xét (hoặc bỏ qua không xem xét) các luận điểm của người nói. Nếu nhận định được trình bày theo cách đối lập gay gắt thì đối tác sẽ né tránh, từ chối giao tiếp về chủ đề này.

Quy luật về phương pháp trình bày

Việc chỉ giới thiệu luận cứ và chứng minh một quan điểm nào đó gọi là phương pháp trình bày đơn phương. Khi

xem xét quan điểm nào đó mà trình bày cả những mặt mạnh và mặt yếu của nó cũng như của những quan điểm khác được gọi là phương pháp trình bày đa phương.

Nên áp dụng phương pháp thảo luận đơn phương trong tình huống:

- Đối tác có tâm thế tích cực.

- Vấn đề không quan trọng lắm (hoặc tình huống rất cấp bách, cần có ngay quyết định).

- Không có ý kiến bảo vệ quan điểm khác.

Việc thảo luận đa phương trong tình huống nêu trên không mang lại lợi ích mà còn làm lỡ cơ hội do có thể kéo dài thời gian ra quyết định, đôi khi còn làm nảy sinh ở đối tác sự chú ý đến quan điểm đối lập. Nhược điểm của thảo luận đơn phương là quan điểm của đối tác được hình thành sẽ thiếu sự xem xét vấn đề dưới mọi góc độ và không được cân nhắc kỹ càng.

Trong những tình huống khác, *khi không hội đủ ba yếu tố nêu trên, nên sử dụng phương pháp trình bày đa phương*. Đối tác sẽ chú ý hơn đến luận điểm của người nói. Khi trình bày, người nói không nên nhấn vào nhược điểm của quan điểm mà mình ủng hộ nhưng cũng không nên che giấu. Ưu điểm của phương pháp này là đối tác giao tiếp có cơ hội lựa chọn. Nếu thuyết phục được đối tác thì quan điểm của họ sẽ có tính bền vững; nếu không thuyết phục được đối tác thì tác động của người nói đến họ sẽ mạnh hơn so với việc sử dụng phương pháp trình bày đơn phương.

Quy luật về ý nghĩa của tính trình tự và cái mới trong giao tiếp

Kết quả thực nghiệm đã chứng tỏ, trình tự trình bày có ý nghĩa quan trọng trong việc hình thành tâm thế tích cực hay tiêu cực của đối tác. *Những luận điểm trình bày ở phần đầu và phần cuối gây tác động tâm thế lớn hơn những luận điểm trình bày ở phần giữa.*

Năm 1925, C. Hovland đã tìm ra "***Quy luật đứng đầu***". Nội dung quy luật này là *khi giới thiệu với người nghe hai quan điểm đối lập nhau thì quan điểm được xem xét trước có hiệu quả tác động mạnh hơn so với quan điểm được xem xét sau.* Điều kiện để quy luật đứng đầu có hiệu quả cao nhất là khi khoảng thời gian giữa việc giới thiệu hai quan điểm đủ lớn để hình thành tâm thế tích cực đối với quan điểm đầu tiên. Khi tâm thế tích cực này đã hình thành thì mọi quan điểm sau đều được xem xét dưới góc độ của quan điểm đầu tiên.

Năm 1952, C. Hovland và W. Mandell tìm ra "***Quy luật cái mới***". Nội dung quy luật này là *trong dãy lập luận thì những lập luận nào đối với cá nhân là mới hơn sẽ có tác động mạnh hơn, có tính thuyết phục hơn đối với cá nhân đó.* Quy luật cái mới có hiệu quả nhất khi đối tác đã nhận rõ những khiếm khuyết của những lập luận trước đó và rất mong đợi giải pháp. Sự xuất hiện của lập luận chứa đựng cái mới và được trình bày sau cùng tạo cho đối tác giao tiếp cảm giác nó giải quyết được những tiêu cực và thiếu sót của những lập luận trước đó.

Kết hợp tính trình tự của việc trình bày vấn đề với hai quy luật trên có thể đưa ra lược đồ trình bày quan điểm sau đây: Nếu phải trình bày hai quan điểm đối lập nhau thì người nói nên sử dụng phương pháp đa phương. Trước hết phải trình bày quan điểm của bản thân, sau đó phân tích có tính phê phán quan điểm kia và cuối cùng trở lại thảo luận quan điểm của mình. Trong thảo luận lần thứ hai này, người nói phải bổ sung những lý lẽ mới, vạch rõ tính ưu việt của quan điểm của mình (các ưu điểm này đối tác chưa biết cũng như lý lẽ chưa được sử dụng ở lần đầu).

Lược đồ vừa nêu rất khó vận dụng và người sử dụng dễ bị sa vào tình trạng lạm dụng. Người nói hoặc lạm dụng khả năng trình bày của mình hoặc bị nhầm lẫn giữa lý lẽ mới (chứa đựng yếu tố mới thật sự) với cách nói mới của lý lẽ cũ. Nếu xảy ra sự lạm dụng hoặc nhầm lẫn này thì sẽ nảy sinh hiệu ứng boomerang. Đối tác giao tiếp sẽ cảm thấy cách trình bày không mạch lạc, có tính lặp lại, gây nhàm chán, sốt ruột; từ đó có thể suy diễn là người nói hoặc không chuẩn bị trước khi nói, hoặc lý lẽ không thuyết phục, dẫn đến việc hình thành tâm thế tiêu cực đối với người nói.

Quy luật về tương quan giữa hiệu quả tác động cảm xúc và hiệu quả tác động lý trí

Vào thập niên 40 của thế kỷ XX, nhà tâm lý học người Mỹ Gactơman đã tiến hành một công trình nghiên cứu thực nghiệm kinh điển có liên quan đến bầu cử. Kết quả nghiên cứu cho phép so sánh hiệu quả tác động cảm xúc với hiệu quả tác động lý trí đối với hành vi của cử tri.

Trước cuộc bầu cử, nhà thực nghiệm chuẩn bị hai phương án *"Lời kêu gọi"* khác nhau với nội dung kêu gọi bỏ phiếu cho cùng một đảng. *"Lời kêu gọi"* đầu đưa ra những ý kiến mập mờ về khả năng những gì sẽ xảy ra nếu đảng này thất bại trong cuộc bầu cử. *"Lời kêu gọi"* thứ hai đưa ra những đánh giá về đường lối của đảng này, trong đó cố gắng chứng minh bằng luận chứng lôgíc rằng thất bại của đảng này tác động xấu đến tình hình kinh tế - chính trị của đất nước. Thành phố nơi tiến hành thực nghiệm được phân thành ba khu vực tự nhiên. Một khu không phân phát *"Lời kêu gọi"*, hai khu còn lại phân phát mỗi khu một phương án *"Lời kêu gọi"*. Kết quả là số phiếu ủng hộ các ứng cử viên đảng này cao hơn số phiếu kỳ bầu cử trước. Số phiếu cao nhất thu được ở khu vực phân phát *"Lời kêu gọi"* mang màu sắc cảm xúc. Khu vực phân phát *"Lời kêu gọi"* mang màu sắc lý trí có số phiếu đứng thứ hai. Khu vực không phân phát *"Lời kêu gọi"* có số phiếu thấp nhất. Gáctơman kết luận rằng *"Lời kêu gọi"* mang tính cảm xúc ảnh hưởng đến cử tri mạnh hơn nhiều so với *"Lời kêu gọi"* mang tính lý trí.

Những nghiên cứu tiếp theo cho thấy hiệu quả của thông điệp còn phụ thuộc vào thời điểm đo kết quả tác động và các đặc điểm của đối tác giao tiếp. Nếu đo hiệu quả ngay lập tức hoặc mấy ngày sau tác động thì thông điệp mang tính cảm xúc có hiệu quả lớn hơn. Sau vài tuần hay vài tháng thì hiệu quả của tác động cảm xúc mất đi, chỉ còn lại hiệu quả của tác động lý trí. Có thể thấy, hiệu quả tác động cảm xúc tuy mạnh hơn nhưng lại

ngắn hạn, còn hiệu quả của tác động lý trí dài hạn hơn, ổn định hơn.

Những đặc điểm của đối tác quyết định hiệu quả của thông điệp là trình độ học vấn, văn hóa, tâm thế được hình thành từ trước đó... Nếu đối tác là người thường xuyên hoạt động trí óc thì thông điệp lôgíc sẽ có tác động mạnh hơn. Nếu đối tác tỏ ra thờ ơ thì thông điệp tác động đến cảm xúc sẽ có hiệu quả hơn. Các thông điệp quảng cáo hiện nay thường được xây dựng trên cơ sở này: phần đầu là những thông điệp mang màu sắc cảm xúc để khơi gợi chú ý, phần sau mang nhiều tính lý trí hơn nhằm hình thành ở đối tác một tâm thế tích cực và ổn định.

b) Ảnh hưởng của khoảng cách giữa quan điểm của người nói với quan điểm của người nghe đến hiệu quả giao tiếp

Quan điểm của đối tác có vai trò rất quan trọng trong giao tiếp. Tùy thuộc quan điểm đó là tương đồng, trung lập hay không thuận lợi với quan điểm của người nói mà người nói phải lựa chọn cách tiếp cận cho phù hợp.

Hai quy luật *"đánh giá đồng hóa - ảo ảnh các hiện tượng"* và *"đánh giá tương phản - ảo ảnh các hiện tượng"* giải thích được cơ chế tác động của tâm thế đã định hình ở cá nhân lên việc đánh giá sự vật hiện tượng.

Nội dung ***"Quy luật đánh giá đồng hóa - ảo ảnh các hiện tượng"*** như sau: *Nếu ở cá nhân đã định hình tâm thế tri giác sự vật hiện tượng nào đó thì dưới tác động của tâm thế đã định hình từ trước, những khách thể khác*

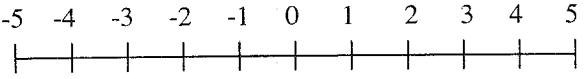
với sự mong đợi của tâm thế sẽ được cá nhân cảm nhận như là những khách thể tương đồng với sự mong đợi đó. Nói cách khác, khách thể được tiếp nhận giống với điều mà cá nhân mong muốn.

Nội dung "***Quy luật đánh giá tương phản - ảo ảnh các hiện tượng***" như sau: *Khi cá nhân tri giác các khách thể khác nhau theo một tâm thế đã định hình thì anh ta cảm nhận mức độ khác biệt giữa các khách thể khác xa so với thực tế (mức độ khác biệt này là ảo ảnh) và khác so với mức độ khác biệt (ảo ảnh) mà các cá nhân khác - không giống anh ta về tâm thế - cảm nhận.*

Công trình nghiên cứu của C. Hovland về quan điểm đối với tệ nạn nghiện rượu là một ví dụ cụ thể giải thích cơ chế hoạt động của hai quy luật *"đánh giá đồng hóa - ảo ảnh"* và *"đánh giá tương phản - ảo ảnh"*. Theo L. Thurstone, tâm thế của cá nhân có thể đo bằng *thang quãng cách*[1]. Trong trường hợp nghiên cứu tệ nghiện rượu, thang đo có 10 quãng, chia thành 11 bậc[2] từ -5 đến +5. Bậc đầu tiên (-5) tương ứng với tâm thế tiêu cực nhất, thể hiện ở quan điểm lên án gay gắt đối với tệ nghiện rượu. Bậc giữa (0) tương ứng với tâm thế trung lập, thể hiện bằng quan điểm ôn hoà, không ủng hộ cũng không phản đối tệ nghiện rượu. Bậc cuối cùng (+5) tương ứng với tâm thế tích cực thể hiện ở quan điểm ủng hộ mạnh mẽ nhất đối với

1. Xem *a) Xác định thang đo*.
2. Rất nhiều công trình nghiên cứu thực nghiệm đã chứng tỏ rằng thang đo 11 bậc này có sự phân chia tối ưu đối với đo lường tâm thế. Trong những nghiên cứu cụ thể, số lượng quãng cách có thể là 3, 5, 7 hoặc 9 bậc.

việc nghiện rượu.



Hình 3. Trục đo tâm thế

Bảng 1. Các tâm thế và quan điểm tương ứng với trị số của trục đo

Tâm thế	Tiêu cực					Trung lập	Tích cực				
Trị số	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
Quan điểm	lên án gay gắt	rất phản đối	phản đối	phản đối ở mức độ trung bình	hơi phản đối	ôn hoà	hơi ủng hộ	ủng hộ ở mức độ trung bình	ủng hộ	rất ủng hộ	ủng hộ mạnh mẽ

C. Hovland thấy rằng một bài thuyết trình nhằm chống tệ nghiện rượu có tác động khác nhau đối với những cá nhân có tâm thế khác nhau. Giả sử bài thuyết trình phản ánh tâm thế rất tiêu cực (bậc -4) của người nói đối với tệ nghiện rượu. Cá nhân X có tâm thế rất tích cực đối với việc nghiện rượu (bậc +4), cá nhân V có tâm thế trung lập (bậc 0) và cá nhân Z có tâm thế tiêu cực ở mức độ trung bình (bậc -2).

Cá nhân X có quan điểm và tâm thế +4, cách quan điểm và tâm thế của người thuyết trình 8 bậc nhưng anh

ta đánh giá sự khác biệt này vào khoảng 9 bậc. Ở đây thể hiện quy luật *"đánh giá tương phản - ảo ảnh"*. X cảm thấy khó chấp nhận quan điểm của người thuyết trình hơn so với khi quan điểm này được anh ta đánh giá khách quan. *Những cá nhân có quan điểm và tâm thế rất tích cực sẽ cảm thấy quan điểm và tâm thế tiêu cực của cá nhân khác nằm ở mức độ tiêu cực cao hơn thực tế và ngược lại.*

Cá nhân V có quan điểm và tâm thế trung lập đánh giá sự khác biệt quan điểm và tâm thế giữa bản thân và người tuyên truyền là 4 bậc, đúng như trong thực tế. V tiếp nhận thông tin một cách khách quan.

Đối với cá nhân Z có quan điểm và tâm thế tiêu cực -2, cách người tuyên truyền 2 bậc thì Z có thể liệt người tuyên truyền vào bậc -3, tức là cảm nhận khoảng cách quan điểm và tâm thế giữa bản thân và người tuyên truyền vào khoảng 1 bậc. Đây là biểu hiện của quy luật *"đánh giá đồng hóa - ảo ảnh"*. Z cảm thấy quan điểm của người tuyên truyền gần với quan điểm của anh ta, dễ dàng chấp nhận và dễ dàng hành động phù hợp với quan điểm mới.

Như vậy, *khi phải đánh giá nhiều luồng thông tin, cá nhân không thực sự khách quan. Anh ta đánh giá đồng hóa - ảo ảnh đối với những quan điểm gần với quan điểm riêng và đánh giá tương phản - ảo ảnh đối với những quan điểm cách xa so với quan điểm của mình.* Trong giao tiếp, nên tìm ra những điểm chung giữa quan điểm của bản thân với quan điểm của đối tác để có thể tạo cảm giác thu hẹp khoảng cách giữa hai quan điểm khi trình bày.

Giả sử, cá nhân A có quan điểm và tâm thế tích cực

bậc +1, cá nhân B có quan điểm và tâm thế bậc +3 và cá nhân C có quan điểm và tâm thế tích cực cực đoan bậc +5. Cá nhân A dựa trên phát biểu của cá nhân B về tệ nghiện rượu sẽ cho rằng khoảng cách giữa quan điểm của mình và quan điểm của cá nhân B nhỏ hơn 2 bậc. Trong khi đó cá nhân C lại cho rằng khoảng cách giữa quan điểm của anh ta (cá nhân C) và quan điểm của cá nhân B lớn hơn 2 bậc. Nói cách khác, *khi quan điểm và tâm thế của một cá nhân càng xa quan điểm ôn hoà thì họ càng nhận định sai về khoảng cách giữa quan điểm của mình với quan điểm của người khác và càng khó chấp nhận những quan điểm không phù hợp với quan điểm của họ.*

c) Điều tiết và loại bỏ tâm thế

Tâm thế không phải là bất biến. Hai quy luật *"đánh giá đồng hóa - ảo ảnh"* và *"đánh giá tương phản - ảo ảnh"* có tính chất tức thời, ngắn hạn và cục bộ. Thực nghiệm đã chứng tỏ rằng một tâm thế có thể được điều tiết hoặc/và bị loại bỏ.

Trong trường hợp cá nhân đánh giá đồng hóa - ảo ảnh một quan điểm gần với quan điểm của mình thì quan điểm của anh ta hoặc được mở rộng hoặc được điều tiết (thay đổi) theo hướng quan điểm kia. Trong trường hợp mở rộng quan điểm, tâm thế không thay đổi. Trong trường hợp điều tiết quan điểm, tâm thế cũng biến đổi theo và hiện tượng này gọi là điều tiết tâm thế.

Khi cá nhân đánh giá tương phản - ảo ảnh một quan điểm khác xa với quan điểm của mình thì tâm thế có thể bị

biến đổi theo nhiều hướng khác nhau.

Thường xảy ra nhất là mặc dù quan điểm khác không được chấp nhận nhưng sẽ xảy ra sự thích nghi quen dần của cá nhân với nó. Tâm thế sẽ xích lại gần hơn. Sau rất nhiều lần chịu tác động của hệ thống (gồm quan điểm kia kết hợp với một số yếu tố môi trường), cá nhân sẽ thay đổi tâm thế và quan điểm của mình cho phù hợp với hệ thống đang tác động.

Đôi khi sự tác động lặp đi lặp lại của quan điểm khác xa quan điểm của cá nhân lại dẫn đến kết quả là tâm thế của cá nhân càng ngày càng đối lập gay gắt hơn với quan điểm đó.

Nếu người phát biểu quan điểm khác biệt có những nét nhân cách xấu (có thật hay bị gán cho) thì tâm thế của cá nhân đối với quan điểm này không thay đổi vì ở cá nhân đó đã hình thành tâm thế tiêu cực đối với người phát biểu. Cá nhân sẽ lãnh đạm đối với quan điểm của người đó.

2. Ảnh hưởng của quan hệ liên nhân cách đến hiệu quả giao tiếp

Trong quan hệ liên nhân cách, không thể không nhắc đến vai trò quan trọng của các yếu tố như uy tín, địa vị, vị thế xã hội, mức độ thân quen hoặc sự tương đồng giữa các cá nhân.

a) Ảnh hưởng của uy tín đến hiệu quả giao tiếp

Trên cơ sở các kết quả thực nghiệm, các nhà tâm lý

học đã chứng minh được rằng thông tin phát ra từ đối tác giao tiếp có uy tín cao thì có hiệu quả tác động lớn. Uy tín này của đối tác giao tiếp có thể tồn tại hoặc không tồn tại trong thực tế, song điều quan trọng là nó được xác định và công nhận trong thời điểm diễn ra giao tiếp bởi những người tham gia giao tiếp. Nói cách khác, uy tín của người nói được chính bản thân những người nghe gán cho.

Tham khảo: Tác động của uy tín người nói đến sự tri giác của người nghe.

Các nhà tâm lý học người Mỹ đã làm rất nhiều thực nghiệm về uy tín của người nói. Sau đây là mô tả một trong những thực nghiệm đó.

Những người tham gia thực nghiệm là sinh viên tâm lý học Mỹ. Trước khi giảng bài, giáo sư giới thiệu với sinh viên một vị khách là tiến sĩ Smith. Theo lời giáo sư, tiến sĩ Smith là nhà hóa học nổi tiếng trên thế giới được mời sang Mỹ để nghiên cứu các thuộc tính lý hóa của một số hợp chất. Sau đó, tiến sĩ Smith bằng một giọng lơ lớ pha tiếng Đức giới thiệu với sinh viên là ông ta đang nghiên cứu những thuộc tính của các hợp chất mà tự ông ta đã tìm ra. Ông ta đặc biệt quan tâm đến tốc độ khuyếch tán của hợp chất và việc nhận biết hợp chất này khi nó có mặt trong không khí. Ông ta tiến hành thí nghiệm cùng với các nhà tâm lý học vì chính họ đang tiến hành nghiên cứu các vấn đề về cảm giác. Sau đó, ông ta lấy trong cặp ra một cái lọ con, trong đó đựng chất lỏng và yêu cầu sinh viên tham gia vào cuộc thực nghiệm nhỏ này. Ông ta nói: "Bây giờ tôi mở nút lọ và từ trong lọ, hơi của hợp chất này sẽ bay ra. Hơi đó hoàn toàn không có hại. Hợp chất này có mùi rất thú vị và các anh chị sẽ rất dễ nhận thấy nó. Nhưng tôi muốn rằng các anh chị sẽ giơ tay lên ngay khi nhận được mùi của nó". Sau đó tiến sĩ lấy đồng hồ bấm giây, lên giây và hướng về phía thính giả hỏi xem có còn ai có câu hỏi gì không. Tiến sĩ mở nút ống nghiệm rất nhanh, tiếp đó bấm đồng hồ. Sinh viên theo thứ tự từ dẫy đầu

đến dãy cuối bắt đầu giơ tay lên. Tiến sĩ Smith cảm ơn sinh viên và với vẻ hài lòng từ biệt các thính giả.

Sau khi tiến sĩ Smith rời khỏi phòng, giáo sư tâm lý học giải thích cho cả lớp rằng họ đang tham gia vào một thực nghiệm tâm lý học về uy tín. Tiến sĩ Smith không phải là nhà hóa học và chất lỏng với cái mùi thú vị đó chỉ là nước cất.

Trong xã hội hiện đại, khả năng tư duy phân tích được phát triển ở mọi cá nhân. Cá nhân không tiếp nhận thông tin một cách mù quáng, cả tin mà có phân tích, phê phán và chọn lựa. Tuy nhiên, tác động của uy tín không vì thế mà bị suy giảm. Mọi cá nhân đều có định kiến - một cách có ý thức hoặc không ý thức - là thông qua cá nhân có uy tín họ có thể nhận được thông tin đáng tin cậy.

Cá nhân tiếp nhận thông tin từ nguồn có uy tín một cách tin tưởng, không phê phán. Đó là vì trong thời đại bùng nổ thông tin, lượng kiến thức quá lớn và các khoa học phân hóa quá nhanh nên cá nhân không có khả năng tự mình thu thập và xử lý thông tin trong tất cả các lĩnh vực của khoa học và đời sống. Trong quá trình hình thành quan điểm, thái độ của bản thân, cá nhân phải sử dụng những thông tin lấy từ nguồn có uy tín cao (có độ tin cậy cao) để có thể hiểu rõ được những tình huống phức tạp. Nhu cầu đối với nguồn thông tin có uy tín vì vậy có tính tất yếu và nảy sinh từ hiện thực khách quan.

b) Hiệu ứng "tấm danh thiếp"

Nội dung hiệu ứng *"tấm danh thiếp"* là vấn đề được

đưa ra thảo luận khi bắt đầu giao tiếp nhằm tạo tâm thế tích cực cho cuộc gặp gỡ, tương tự như tấm danh thiếp khách đưa cho chủ nhà để tự giới thiệu bản thân.

Giao tiếp được bắt đầu bằng việc cá nhân đưa ra những chủ đề có thể không liên quan đến chủ đề mà cá nhân định thảo luận nhưng chắc chắn được các đối tác chấp nhận. Đối tác giao tiếp sẽ có ấn tượng là họ có nhiều điểm chung về quan điểm, sở thích, hoặc tính cách với cá nhân. Điều đó tạo ra ấn tượng về sự tương đồng giữa cá nhân với các đối tác. Nhờ vậy, đối tác dễ chấp nhận ý tưởng của cá nhân hơn. Sau đó cá nhân mới đưa ra chủ đề chính của mình.

Tham khảo: Tấm chi phiếu kỷ niệm và sự tài trợ hào phóng.

Hội hướng đạo là một tổ chức tình nguyện, phi chính phủ rất phổ biến ở các nước Âu Mỹ với mục đích giáo dục, rèn luyện nhân cách cho thanh thiếu niên. Những người làm cho các tổ chức hướng đạo thường là những người tốt, mẫu mực, thành thạo nhiều kỹ năng đặc biệt, giúp con người có thể sinh tồn trong những tình huống nguy hiểm.

Ông C. là một người hoạt động trong các hội hướng đạo. Một hôm ông tới xin gặp ông giám đốc một liên hiệp xí nghiệp lớn ở Mỹ với mục đích xin tài trợ cho một hướng đạo sinh đi châu Âu tham dự đại hội. Trước khi đi, ông C. tình cờ biết rằng ông giám đốc vừa ký một tấm chi phiếu 1 triệu USD - một khoản tiền cực kỳ lớn vào thời đó - nhưng lại hủy khoản chi. Sau khi hủy khoản chi, ông giám đốc đóng khung tấm chi phiếu và giữ làm kỷ niệm vật hiếm có này.

Khi gặp ông giám đốc, ông C. xin được xem vật quý đó - một tấm chi phiếu 1 triệu USD. Ông C. nói với ông giám đốc rằng mình chưa bao giờ được biết người nào ký một tấm chi phiếu khổng lồ như vậy và ông muốn kể lại cho các hướng đạo sinh của mình là ông đã tận mắt thấy một chi phiếu 1 triệu USD. Ông giám đốc vui vẻ cho ông C. xem. Ông C. ngắm nghía, tán thưởng và xin ông giám đốc kể cho nghe vì những đại sự gì mà ông giám đốc đã phát hành tấm chi phiếu này.

Một lúc sau, ông giám đốc hỏi: "Ông tới thăm tôi có việc gì?". Ông C. trình bày mục đích và rất ngạc nhiên vì được chấp thuận ngay lập tức. Hơn thế nữa, những gì mà ông giám đốc tài trợ còn vượt quá lòng mong đợi của ông C. Ông giám đốc đã tài trợ năm suất du lịch châu Âu cho các hướng đạo sinh cùng với một suất cho ông C.

Việc tài trợ cho hướng đạo sinh không dừng ở đó. Sau này, ông giám đốc còn tìm kiếm công việc cho rất nhiều hướng đạo sinh có cha mẹ nghèo và rất nhiệt tình giúp đỡ chi hội hướng đạo sinh này mỗi khi có việc cần.

Đây là một ví dụ về hiệu ứng tấm danh thiếp. Hiệu ứng này có nguyên nhân tâm lý sâu xa của nó. Tài trợ hào

phóng cho một tổ chức có mục đích cao đẹp làm thoả mãn nhu cầu về những hành vi vượt trội khác người. Cái tài của ông C. là hiểu rõ về nhu cầu này của ông giám đốc và khéo léo trình bày về cơ hội thoả mãn nó cho ông này thấy. Ông giám đốc nắm giữ một vị thế xã hội cao, điều này chứng tỏ rằng ông có khả năng nhận định chính xác về ý đồ của người đối thoại. Thông qua giao tiếp, ông giám đốc cũng có điều kiện để hiểu thêm về ông C. Nhân cách đáng nể trọng của bản thân ông C. là một yếu tố khác không kém phần quan trọng trong việc xin tài trợ.

c) Hiệu ứng "người mình"

Nhiều công trình thực nghiệm cho thấy mọi sự giống nhau giữa cá nhân với đối tác giao tiếp và được đối tác cho là có ý nghĩa quan trọng sẽ làm tăng thêm hiệu quả giao tiếp. Sự giống nhau này có thể là về ngành nghề, dân tộc, quê quán, tính cách, sở thích... Sự giống nhau sẽ tạo ra ở đối tác xu hướng đồng cảm với cá nhân. Trên cơ sở này, mối quan hệ gần gũi giữa cá nhân và các đối tác được tạo dựng. Đối tác sẽ có ấn tượng là cá nhân gần gũi với mình, có nhiều điểm chung với mình, là "người mình". Nhờ vậy, họ dễ dàng chấp nhận cá nhân và quan điểm của anh ta.

3. Một số yếu tố cá nhân tác động đến hiệu quả giao tiếp

a) Sự tự nhận thức về bản thân

Tự nhận thức là việc cá nhân nhận thức được tính cách, năng lực, định hướng nhân cách, động cơ, cảm xúc, dáng vẻ bề ngoài và các quan hệ liên nhân cách cũng như vị thế xã hội của bản thân. Nói cách khác, cá nhân xây

dựng được hình ảnh cái tôi của mình (cái tôi bên trong). Mức độ tự nhận thức và độ xác thực của tự nhận thức của mỗi cá nhân rất khác nhau, do đó hình ảnh cái tôi - mà cá nhân nhận thức được - phản ánh cái tôi của cá nhân ở những chiều sâu khác nhau với độ trung thực khác nhau. Ngoài cái tôi bên trong còn có cái tôi bên ngoài. Đó là nhận thức của người khác về cá nhân đó. Cái tôi bên ngoài và cái tôi bên trong có một phần giao nhau nhưng không khi nào trùng khớp nhau hoàn toàn.

Theo Joseph Luft và Harry Ingham, có thể mô tả tương quan giữa tự nhận thức của một cá nhân và nhận thức của người khác về cá nhân đó bằng cửa sổ Johari ở (*Hình 4*). Cửa sổ này gồm 4 ô tượng trưng cho 4 vùng: vùng mở, vùng mù, vùng che giấu và vùng không biết. Độ rộng của các vùng biến đổi trong quá trình phát triển nhân cách và quan hệ liên nhân cách.

	Mình biết	Mình không biết
Người khác biết	Vùng mở	Vùng mù
Người khác không biết	Vùng che giấu	Vùng không biết

Hình 4. Cửa sổ Johari

Vùng không biết tương ứng với những đặc trưng tính cách hoặc tiềm năng của cá nhân mà cả cá nhân lẫn người

khác đều không biết.

Vùng che giấu tương ứng với những thông tin mà cá nhân biết về bản thân nhưng người khác không được biết.

Vùng mù tương ứng với những thông tin mà những người khác biết về cá nhân nhưng cá nhân lại không tự biết. Đó có thể là những thói quen hoặc những nét đặc trưng nào đó của tính cách. Ví dụ thói quen cau mày khi nói. Thông qua giao tiếp, vùng mù được thu hẹp nhờ thông tin phản hồi từ người khác: cá nhân biết thêm được một số thông tin về bản thân. Vùng mù cũng có thể bị mở rộng do sự co hẹp của vùng không biết: nhờ vào sự bộc lộ bản thân của cá nhân trong giao tiếp mà người khác biết thêm một số thông tin về cá nhân nhưng cá nhân vẫn mù về những thông tin này.

Vùng mở tương ứng với những thông tin mà cá nhân biết về bản thân và những người khác cũng biết thông tin này. Cá nhân biết được những thông tin này nhờ sự tự nhận thức và nhờ thông tin phản hồi từ người khác. Người khác biết được những thông tin này nhờ khả năng quan sát và kinh nghiệm sống kết hợp với sự bộc lộ bản thân của cá nhân trong giao tiếp. Vùng mở vào giai đoạn đầu của quan hệ liên nhân cách thường hẹp. Quan hệ liên nhân cách càng phát triển thì vùng này càng được mở rộng nhờ sự giảm bớt của vùng mù, vùng che giấu. Vùng mở cũng được mở rộng nhờ vào sự co hẹp của vùng không biết. Vùng mở ngày càng mở rộng ra nhưng không bao giờ nó chiếm hết các vùng khác. Đó là vì cá nhân bao giờ cũng giữ lại

cho mình những điều riêng tư thầm kín đồng thời không bao giờ một cá nhân lại có khả năng hiểu đến tận cùng (hiểu hết) bản thân mình.

Trong cửa sổ Johari, tự nhận thức của cá nhân - cái tôi bên trong -tương ứng với hai vùng: vùng mở kết hợp với vùng che giấu; nhận thức của người khác về cá nhân - cái tôi bên ngoài - cũng gồm hai vùng: vùng mở kết hợp với vùng mù.

Nhược điểm của cửa sổ Johari là chỉ mô tả được mức độ tự nhận thức của cá nhân một cách định tính mà không mô tả định lượng cũng như mức độ xác thực của tự nhận thức.

Tự nhận thức tác động lên giao tiếp trên ba phương diện:

- Tác động lên việc hình thành tâm thế.

- Thể hiện cái tôi tương ứng với sự tự nhận thức về bản thân của mình và điều chỉnh hành vi để cái tôi mà người khác nhận thức trùng với cái tôi mà cá nhân muốn biểu lộ (cái tôi bên ngoài được thể hiện tương ứng với cái tôi bên trong).

- Thúc đẩy hoặc bóp méo sự nhận thức của cá nhân về chính bản thân mình và về người khác hay nhận thức của người khác về chính cá nhân.

Tác động lên việc hình thành tâm thế là tác động trực tiếp đối với giao tiếp. Ví dụ, người tự đánh giá bản thân thấp (tự ti) thường hay có tâm thế tiêu cực, không thiện cảm đối với những người có vẻ ngoài thành đạt. Người tự đánh giá cao bản thân thường hay có tâm thế coi thường người khác. Hai tác động thông qua nhận thức là tác động

gián tiếp lên giao tiếp. Người tự đánh giá bản thân thấp thường hay rụt rè, tự cho là mình không đủ sức làm một việc gì đó hoặc không xứng đáng với phần thưởng, hay là không đáng được đối xử tốt. Điều này đôi khi làm những người không hiểu rõ họ cũng có ấn tượng như vậy. Ngược lại, người tự đánh giá cao bản thân đôi khi không lượng được sức mình. Trong nhiều trường hợp, sự tự tin quá mức này làm những người xung quanh ảo tưởng về năng lực của anh ta. Ấn tượng của đối tác giao tiếp về một cá nhân cũng như tự đánh giá của cá nhân đó sẽ góp phần vào việc định đoạt phân vai, phân quyền và nội dung trong giao tiếp.

b) Sự tri giác đối tác giao tiếp

Sự tri giác các đối tác giao tiếp chính là sự tri giác khách thể xã hội. Nó có một loạt đặc điểm, đặc trưng khác nhau về chất so với sự tri giác các đối tượng vô tri vô giác.

Thứ nhất, khách thể xã hội (cá nhân, nhóm...) không thụ động đối với chủ thể tri giác. Trong quá trình tri giác, người được tri giác cố tác động vào chủ thể tri giác nhằm làm thay đổi ấn tượng về mình theo hướng có lợi cho các mục đích của bản thân.

Thứ hai, trong quá trình tri giác xã hội, bản thân các yếu tố làm nảy sinh hình ảnh tri giác - kết quả của sự phản ánh thực tế khách quan - không được chủ thể tri giác quan tâm chú ý. Sự chú ý của chủ thể tri giác được tập trung trước hết vào việc diễn giải ý nghĩa cũng như tính nhân quả các hành vi của khách thể.

Thứ ba, sự tri giác các khách thể xã hội được đặc trưng bởi tính kết dính cao của các thành tố nhận thức với

các thành tố xúc cảm, bởi tính phụ thuộc cao vào cấu trúc động cơ - ý nghĩa của hoạt động với chủ thể tri giác. Do đó trong tâm lý xã hội, thuật ngữ tri giác được giải nghĩa rộng hơn so với thuật ngữ tri giác trong tâm lý học đại cương.

Có ba thành tố chính ảnh hưởng tới tri giác đối tác giao tiếp là ấn tượng ban đầu, quy gán xã hội và định kiến xã hội.

Ấn tượng ban đầu

Ấn tượng là hình ảnh tâm lý tổng thể về các đặc điểm diện mạo, lời nói, cử chỉ, tác phong, ánh mắt, nụ cười, thái độ của một cá nhân nào đó. Ấn tượng được hình thành trên cơ sở nhận thức, cảm xúc, trực giác, những rung cảm của cá nhân này đối với những đặc điểm riêng hay một thông tin nào đó về cá nhân khác. Hình ảnh mà cá nhân xây dựng về cá nhân khác thường mang tính chủ quan, thiếu chính xác do lượng thông tin có thể chưa đầy đủ, chưa có tính xác thực.

Sau lần tiếp xúc đầu tiên với một đối tượng giao tiếp, cá nhân thường có một ấn tượng nhất định về người đó. Ấn tượng này được gọi là ấn tượng ban đầu. Sự hình thành các ấn tượng ban đầu được giải thích bằng lý thuyết *đặc điểm trung tâm* và *nhân cách ngầm ẩn*.

Thuyết *đặc điểm trung tâm* do Asch Solomom - nhà tâm lý học Mỹ đề xướng. Ông cho rằng, có những đặc điểm có ý nghĩa quyết định trong việc gây ấn tượng. Những đặc điểm này được gọi là đặc điểm trung tâm. Hai cá nhân với những tính cách giống nhau và chỉ khác nhau về một đặc điểm tâm lý trung tâm sẽ gây ấn tượng khác nhau hoàn toàn.

Thuyết *nhân cách ngầm ẩn* được Tagiuri và B. Bruner kiểm chứng trên thực nghiệm. Nội dung của thuyết này như sau: khi tri giác một người, cá nhân thường quy chiếu các tính cách quan sát được với các sơ đồ tính cách đã định hình sẵn trong đầu nhờ trải nghiệm. Do vậy, chỉ dựa trên một số ít nét tính cách của đối tượng, nhờ quy chiếu cá nhân đã tạo ra hình ảnh của họ. Tất nhiên hình ảnh này không trùng với hiện thực, mang tính chủ quan và bị cơ chế liên tưởng khi quy chiếu chi phối.

Ngoài ra, tâm thế cùng với ba hiệu ứng tri giác khác - *hiệu ứng tích cực, hiệu ứng ban đầu* và *hiệu ứng bối cảnh* - cũng ảnh hưởng tới việc hình thành ấn tượng ban đầu. Tác động của chúng nhiều khi mạnh đến mức làm sai lệch độ chính xác của ấn tượng.

Nội dung của *hiệu ứng tích cực* là cá nhân xuất phát từ xu hướng của bản thân để đánh giá người khác là tích cực hay tiêu cực. Theo Anderson, có thể dự đoán được ấn tượng mà một người tạo ra đối với cá nhân bằng cách sử dụng mô hình trung bình. Mỗi đặc tính tích cực hay tiêu cực được tính điểm tùy theo mức độ quan trọng của nó. Sau đó lấy tổng số điểm của các đặc tính tích cực trừ đi tổng số điểm của các đặc tính tiêu cực. Hiệu số thu được chia cho tổng số tính cách trên sẽ được số điểm trung bình. Trên cơ sở này dự đoán ấn tượng chung về đối tượng.

Nội dung của *hiệu ứng ban đầu* là thứ tự của thông tin mà cá nhân nhận được trong tri giác có tác động rất lớn đến việc tri giác, đánh giá và xây dựng hình tượng của đối tượng. Theo Luchin - nhà tâm lý học người Mỹ, hiệu ứng này chỉ hoạt động khi cá nhân tri giác người lạ; khi cá

nhân tri giác người quen thì thông tin nhận được cuối cùng có ý nghĩa hơn.

Hiệu ứng bối cảnh nói rằng một đặc điểm tích cực của bối cảnh tiêu cực sẽ làm ấn tượng về độ tích cực của đặc điểm cao hơn thực tế; ngược lại, một đặc điểm tiêu cực của bối cảnh tích cực sẽ làm ấn tượng về độ tích cực của bối cảnh giảm xuống so với thực tế.

Sau khi có ấn tượng ban đầu, cá nhân thường thu thập thông tin mới để củng cố, tăng cường sự đánh giá ban đầu. Do vậy, những thông tin mâu thuẫn với ấn tượng ban đầu thường không được tiếp nhận. Đó là cơ chế hoạt động của *hiệu ứng hào quang* - khi cá nhân có ấn tượng tốt và đánh giá tốt về ai đó thì những đặc điểm tiêu cực của họ bị lu mờ. Hiệu ứng *liên tục* làm cho cá nhân một khi đã nhìn thấy một lần hành vi nào đó của đối tượng thì lần sau cũng có xu hướng nhìn thấy hành vi đó ở họ.

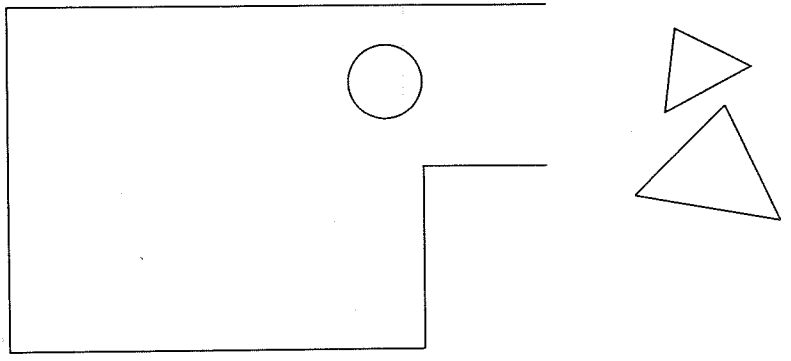
Quy gán xã hội

Quy gán xã hội là hiện tượng cá nhân giải thích hành vi của cá nhân khác bằng cách gán cho hành vi đó những nguyên nhân riêng biệt. Quy gán xã hội là quá trình suy diễn nhân quả. Cá nhân đã dùng những kiến thức và trải nghiệm riêng biệt của bản thân để giải thích hành vi của cá nhân khác. Các nguyên tắc của quy gán xã hội là nguyên tắc tâm lý ngây thơ, nguyên tắc diễn giải tương ứng và nguyên tắc diễn giải đồng biến.

Nguyên tắc tâm lý ngây thơ cho rằng trong quá trình tri giác vật thể ở con người cũng giống như quá trình tri giác người khác. Cá nhân luôn tìm cách khám phá nguyên nhân hành vi để dự đoán sự kiện sắp tới với mong muốn có thể giám sát được môi trường và mọi sự vật xung quanh.

Tham khảo: Nghiên cứu của Fritz Heider về tâm lý ngây thơ.

Fritz Heider chiếu phim hoạt hình cho sinh viên xem. Nội dung bộ phim là ba hình - một hình tam giác lớn, một tam giác nhỏ hơn và một hình tròn - khi thì chạy cùng nhau, khi thì chạy tách khỏi nhau, lúc thì chạy vào, lúc thì chạy ra khỏi một hình chữ nhật có một phần để mở.



Mặc dù các hình này rõ ràng không phải là những hình người nhưng hầu hết sinh viên đều coi chúng như những con người thực. Họ cho rằng đoạn phim này có ý mô tả cảnh mấy người "đàn ông" đánh một người "đàn bà", rượt đuổi nhau, cố mở "cửa " để "chạy" vào "ngôi nhà". Các đối tượng thực nghiệm chỉ nhìn thấy những hình hình học nhưng họ gán cho chúng những đặc tính của con người.

Nguyên tắc diễn giải tương ứng: cá nhân luôn tìm cách diễn giải hành vi của người khác tương ứng với những sơ

đồ nguyên nhân - hành vi - hậu quả mà cá nhân đã gặp hay đã biết. Ứng xử của đối tượng tri giác và ứng xử trong sơ đồ càng giống nhau thì cá nhân càng quả quyết khi quy gán nguyên nhân và hậu quả của hành vi đã biết cho hành vi cần diễn giải. Độ chính xác của diễn giải này phụ thuộc vào số lượng và độ chính xác của thông tin về đối tượng, vào trình độ tri thức và hiểu biết xã hội của cá nhân.

Khi chuỗi hành vi của đối tượng tri giác không thống nhất, cá nhân có xu hướng diễn giải cả chuỗi hành vi trên cơ sở hành vi có ý nghĩa nhất. Việc xác định đó là hành vi nào trong chuỗi hành vi phụ thuộc rất nhiều vào tình huống cụ thể.

Cá nhân thường rất khó tìm ra chủ ý thực của hành vi được xã hội mong đợi nhưng lại dễ đoán được dụng ý của hành vi không được xã hội mong đợi. Ví dụ, khi một ứng cử viên đưa ra chương trình tranh cử, trong đó đề cập đến những giải pháp đối với các vấn đề bức xúc của cử tri, cử tri rất khó biết được là ông ta thật sự quan tâm đến họ hay chỉ là muốn tranh thủ lá phiếu của họ.

Những hành vi được tự do lựa chọn dễ diễn giải hơn hành vi bị bắt buộc. Ví dụ, nếu cho một cá nhân chọn một trong hai khả năng hoặc đồng ý hoặc không đồng ý thì người khác dễ diễn giải sự lựa chọn của anh ta hơn là trong trường hợp cá nhân bị bắt buộc phải đồng ý (hoặc bị buộc phải không đồng ý).

Nguyên tắc diễn giải đồng biến: cá nhân có xu hướng gán những sự kiện, hiện tượng đồng hành xảy ra trước hành vi là nguyên nhân và những sự kiện, hiện tượng đồng hành xảy ra sau hành vi là hậu quả của hành vi. Ở đây, cá nhân đã lẫn lộn nguyên nhân với nguyên cớ (cái cớ

hoặc cơ hội thuận lợi để thực hiện hành vi) hoặc với cú hích (theo kiểu giọt nước cuối cùng làm tràn bát nước). Điều kiện để xảy ra nhầm lẫn là sự giống nhau bề ngoài của hoàn cảnh nảy sinh hành vi hoặc tính nghiêm trọng của sự cố xảy ra trước hành vi.

Trong cuộc sống hàng ngày, cá nhân thường áp dụng nguyên tắc quy gán xã hội để diễn giải nhân quả một hiện tượng, một hành vi hoặc một chuỗi hành vi. Theo nguyên tắc đồng biến, cá nhân hay lý giải nguyên nhân sự việc hoặc hành vi theo ba hướng: do chủ thể, do đối tượng hoặc do hoàn cảnh.

Khi diễn giải nhân quả sự thất bại và sự thành công của bản thân, cá nhân có xu hướng coi thành công là do nguyên nhân chủ quan (do bản thân có năng lực, do nỗ lực) và coi thất bại là do hoàn cảnh hoặc do đối tượng (ví dụ: điểm kém do không may hoặc do bài quá khó). Khi tri giác người khác, cá nhân thường có cách diễn giải ngược lại. Thành công của người khác là do họ may mắn, do hoàn cảnh; thất bại của họ là do họ kém năng lực.

Khi diễn giải hành vi của người khác, nếu có nhiều người có hành vi tương tự trong cùng một hoàn cảnh thì cá nhân quy gán nguyên nhân là do hoàn cảnh. Khi hoàn cảnh thay đổi mà hành vi của đối tượng tri giác không thay đổi thì cá nhân cho rằng nguyên nhân là ở bản thân đối tượng tri giác.

Trong quy gán xã hội, cá nhân nhiều khi chỉ cần dựa trên một khía cạnh nào đó cũng thấy đủ để đưa ra diễn giải cho toàn bộ sự việc. Theo Kelly, khi không có đủ thông tin (về đối tượng tri giác, về hoàn cảnh và về đối tượng của hành vi) thì cá nhân có thể sử dụng nguyên tắc quy gán

loại trừ, tức là gạt bỏ dần những nguyên nhân mà cá nhân cho là ít thích hợp.

Có sự khác biệt trong diễn giải nhân quả giữa người thực hiện hành vi và người quan sát. Người thực hiện hành vi thường có xu hướng quy gán nguyên nhân của hành vi do hoàn cảnh; người quan sát lại có xu hướng quy gán nó cho bản thân người thực hiện hành vi. Sự khác biệt này nảy sinh trước hết là do sự tiếp nhận không đầy đủ thông tin của người quan sát: anh ta không biết được đầy đủ về trải nghiệm, mục đích, động cơ cũng như phương tiện hành động của người thực hiện hành vi. Một nguyên nhân nữa của sự khác biệt là người thực hiện hành vi cũng không biết hết về bản thân (vùng mù của tự nhận thức) và/hoặc không đủ dũng cảm đối diện với sự thật nên đổ lỗi cho hoàn cảnh.

Trong quy gán xã hội, cá nhân thường coi hành vi và thái độ của mình là chuẩn mực và những hành vi và thái độ khác mình là không bình thường. Một trong những nhược điểm của cá nhân khi quy gán xã hội là ảo tưởng rằng mình có khả năng kiểm soát được mọi yếu tố quyết định thành công hay thất bại.

Khuôn mẫu xã hội và định kiến xã hội

Khái niệm khuôn mẫu xã hội được nhà tâm lý học người Mỹ Lippman đưa ra để chỉ những biểu tượng bền vững được đơn giản hóa, khái quát hóa và sơ đồ hóa mà cá nhân sử dụng mỗi khi phải nhận định về một đối tượng tri giác xã hội nhưng bị thiếu hụt thông tin. Khuôn mẫu là biểu tượng xã hội của các cá nhân trong cùng một nhóm về một đối tượng xã hội nào đó; tất cả các thành viên trong nhóm đều có biểu tượng giống nhau về đối tượng xã hội đó.

Khuôn mẫu xã hội có thể mang tính tiêu cực hoặc tích cực. Khuôn mẫu xã hội bao giờ cũng phát triển trong cùng bối cảnh xã hội, trong sự đồng nhất hóa nhận thức của các thành viên trong nhóm.

Định kiến xã hội là một trong những yếu tố tâm lý xã hội quan trọng tác động tới tri giác xã hội của cá nhân. Trong tri giác đối tượng xã hội, khuôn mẫu xã hội được chuyển hóa thành định kiến xã hội. Định kiến xã hội hình thành trong quá trình xã hội hóa cá nhân, thông qua giáo dục gia đình và tác động của xã hội. Định kiến và khuôn mẫu xã hội là đặc trưng của nhóm và mang tính đặc thù của chuẩn mực dân tộc.

Theo Kramer và Mann, định kiến xã hội gồm hai thành tố cơ bản: *nhận thức* và *ứng xử*. Về mặt nhận thức, do không có đầy đủ thông tin về người mới gặp lần đầu, cá nhân thường sử dụng những khuôn mẫu sẵn có đã trở thành định kiến xã hội để tri giác, đánh giá và xây dựng hình tượng của họ. Về mặt ứng xử, định kiến là thái độ ứng xử của cá nhân được hình thành trước khi tiếp xúc với đối tác giao tiếp dựa trên định kiến xã hội mà cá nhân áp đặt cho họ. Trong đa số trường hợp, những dấu hiệu mang nặng tính cảm xúc là cơ sở để quyết định áp đặt khuôn mẫu cụ thể. Do đó, định kiến thường không phản ánh đúng bản chất của đối tượng. Ví dụ: học kém thường bị coi là vô kỷ luật, phụ nữ cao to thường bị coi là vụng về, người khéo nói thường bị coi là không thật tâm...

Mặt tích cực của định kiến xã hội là rút ngắn quá trình nhận thức về đối tượng tri giác nhưng mặt tiêu cực của nó là nhiều khi dẫn đến đánh giá sai lệch về họ. Định kiến gắn chặt với nhận thức và thái độ. Cũng giống như

nhận thức và thái độ, định kiến có thể tiếp thu được và từ bỏ được.

Dựa trên tất cả những vấn đề trình bày trong lĩnh vực tri giác xã hội, có thể thấy tri giác xã hội của một cá nhân mang nặng tính chủ quan. Hình ảnh mà một cá nhân A có về cá nhân B không bao giờ trùng khớp với hình ảnh cái tôi của bản thân cá nhân B và ngược lại.

c) Cởi mở và che giấu trong giao tiếp

Cởi mở là sự bộc lộ bản thân mình với người khác, tức là cho người khác biết một phần về bản thân mình. Khi cởi mở, cá nhân có thể chia sẻ những suy nghĩ, ý tưởng, cảm xúc, tâm trạng, tình cảm, niềm tin, trải nghiệm của mình với người khác. Chúng ta không nên nhầm lẫn cởi mở với vùng mở của tự nhận thức trong cửa sổ Johari.

Cởi mở là một trong những nhu cầu phổ biến của con người. Nó xuất hiện khi cá nhân có nhu cầu được chia sẻ, được giải toả tâm lý. Nhu cầu cởi mở được thoả mãn thông qua giao tiếp. Cá nhân chỉ cởi mở khi thật sự tin tưởng vào đối tác giao tiếp. Mức độ cởi mở của cá nhân phụ thuộc vào tính cách của cá nhân lẫn của đối tác giao tiếp cũng như mức độ cởi mở đã được thiết lập giữa họ với nhau.

Đối lập với cởi mở là che giấu. Khi che giấu, cá nhân tìm nhiều cách để không bộc lộ thông tin. Nội dung thông tin có thể là các sự kiện, xúc cảm, tình cảm, thái độ, nhận định và tính cách bản thân. Che giấu thường có nguyên nhân là sự không tin tưởng vào đối tác, hoặc do tâm lý e ngại và mặc cảm. Đó là vì cá nhân sợ bị người khác làm tổn hại, chê cười, ghét bỏ hoặc không được người khác chấp nhận. Họ thường cố gắng không bộc lộ bản thân trong giao

tiếp, thậm chí còn lẩn tránh giao tiếp.

Để tạo sự cởi mở khi giao tiếp, cần có điều kiện thuận lợi bên trong và bên ngoài. Điều kiện bên trong là cá nhân phải chấp nhận bản thân (không mặc cảm, tự ti), sẵn sàng đối diện với hệ quả của việc bộc lộ bản thân và có nhu cầu cởi mở. Điều kiện bên ngoài là đối tác giao tiếp phải tạo được sự tin tưởng, sẵn sàng lắng nghe, sẵn sàng cảm thông, chia sẻ và phải có bối cảnh giao tiếp phù hợp.

d) Sự tự kiềm chế và né tránh

Thực tế cho thấy, khi xuất hiện sự khác biệt giữa nhận thức và nội dung thông tin, cá nhân có xu hướng gạt bỏ sự không tương đồng này. Các biện pháp gạt bỏ có phổ biến thiên từ tích cực đến tiêu cực.

Tích cực nhất là tự kiềm chế bản thân bằng cách thay đổi nhận thức, hành vi, lối sống và thái độ của bản thân cho phù hợp với thông tin đã nhận. Tuy nhiên, điều này rất khó thực hiện đối với nhận thức, phong cách tư duy, các hành vi, lối sống là tập nhiễm lâu ngày hoặc đã gắn kết với những cấu trúc quan trọng của nhân cách.

Tiêu cực nhất là né tránh bằng cách phớt lờ thông tin, chối bỏ thực tế, làm như không biết đến sự không tương đồng giữa thông tin và nhận thức. Cá nhân có thể chối bỏ thực tế bằng cách tưởng tượng ra một hình tượng khác có thể lấp chỗ trống tâm lý để thay thế hình tượng có mâu thuẫn với thông tin.

Các mức độ trung gian của biện pháp gạt bỏ có thể là làm giảm sự không tương đồng giữa thông tin và nhận thức (thay đổi phần nào nhận thức, giảm số lần thực hiện hành vi, thay đổi chút ít lối sống...), hạ thấp ý

nghĩa của hệ quả mà thông tin đề cập tới bằng cách tự an ủi, hạ thấp ý nghĩa của thông tin bằng cách tô hồng thực tế.

Cơ chế gạt bỏ sự không tương đồng giữa nhận thức và thông tin thể hiện trong giao tiếp rất rõ rệt. Biểu hiện của tự kiềm chế thể hiện ở việc cá nhân thường có thái độ ôn hoà, không phê phán cũng như không ủng hộ nguồn thông tin mâu thuẫn với nhận thức. Biểu hiện việc phớt lờ thông tin là cá nhân cố tình không đọc, không nghe và không bàn luận những thông tin trái ngược với nhận thức. Cá nhân có thể làm giảm ý nghĩa của thông tin bằng cách cho rằng thông tin phóng đại, bóp méo sự thật hoặc mạt sát người truyền tin hoặc thuật ngụy biện để hạ thấp ý nghĩa của hệ quả mà thông tin đề cập tới.

CHƯƠNG II

Các phương pháp nghiên cứu giao tiếp

Giao tiếp là một hiện tượng tâm lý đa diện. Dưới góc độ tâm lý học, khi nghiên cứu giao tiếp phải nghiên cứu cấu trúc và động thái của nó. Theo Lomov, có thể nói tới ba mức độ phân tích giao tiếp trong nghiên cứu.

Ở mức độ phân tích thứ nhất - mức độ vĩ mô - giao tiếp của cá nhân với những người khác phải được xem xét như là mặt quan trọng nhất trong lối sống của cá nhân. Mức độ này đòi hỏi phải *nghiên cứu theo ba hướng*. Hướng thứ nhất là nghiên cứu *sự phát triển giao tiếp* như một yếu tố của tiến trình phát triển tâm lý cá nhân: tác động của đặc tính tâm lý lứa tuổi lên sự phát triển giao tiếp, sự biến động của phạm vi và đối tượng giao tiếp trực tiếp hoặc gián tiếp theo độ tuổi, tác động của những nhóm xã hội mà cá nhân tham gia lên giao tiếp cá nhân. Hướng thứ hai là nghiên cứu *giao tiếp trong quan hệ liên nhân cách*: thái độ,

tâm thế, trạng thái tâm lý... trong giao tiếp. Hướng thứ ba là nghiên cứu *giao tiếp trong điều kiện văn hóa - xã hội - lịch sử cụ thể* dưới góc độ liên ngành tâm lý học - xã hội học. Cần xác định những điều kiện văn hóa - xã hội của giao tiếp, sự phát triển các hình thức giao tiếp, sự phụ thuộc của chúng vào các chuẩn mực cơ bản của xã hội (văn hóa, truyền thống...), quan hệ giữa ý thức xã hội và ý thức cá nhân.

Mức độ phân tích thứ hai liên quan đến tiếp xúc riêng lẻ của con người tham gia giao tiếp (chu kỳ giao tiếp). Đó là nội dung, điều kiện cụ thể của chu kỳ giao tiếp, động thái giao tiếp, sự phát triển chủ đề giao tiếp, phương tiện giao tiếp.

Mức độ phân tích thứ ba - mức độ vi mô - nghiên cứu những hành động liên kết riêng lẻ của giao tiếp. Những hành động này giữ vai trò là những đơn vị cơ sở của giao tiếp và thể hiện bằng các phương tiện ngôn ngữ, cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của giao tiếp. Mỗi mức độ nghiên cứu kể trên đòi hỏi phải có phương pháp nghiên cứu riêng cũng như hệ thống khái niệm riêng rõ ràng của nó.

Bên cạnh ba mức độ nghiên cứu giao tiếp, nhà nghiên cứu còn phải xác định cho mình cách tiếp cận. Hiện nay có những cách tiếp cận cơ bản sau: tiếp cận ngôn ngữ học, tiếp cận phi ngôn ngữ học, tiếp cận xã hội học, tiếp cận văn hóa học, tiếp cận nhân chủng học (xuyên văn hóa).

Ngoài ra, các nghiên cứu giao tiếp còn phải thoả mãn

các yêu cầu của phương pháp nghiên cứu tâm lý học xã hội. Đó là tính khoa học, tính chân thực và tính đúng đắn.

Tính khoa học đòi hỏi nhà nghiên cứu phải khách quan, phải hình thành học thuyết của mình trên cơ sở những kết luận rút ra từ thực nghiệm. Đòi hỏi này không phải là thừa. Người ta có xu hướng cho rằng những bộ óc vĩ đại luôn có tầm nhìn rộng và xuyên suốt, do đó những giả thiết của các nhà khoa học nổi tiếng được người đương thời tiếp nhận như sự kiện. Một trong những nguyên nhân để các bộ óc vĩ đại nhầm lẫn là mức phát triển của khoa học và công nghệ chưa cho phép phát hiện được các quy luật của tự nhiên và xã hội. Tuy nhiên, rất ít người tự hỏi và nghi ngờ sự đúng đắn của những giả thiết mà các nhà tư tưởng lớn đặt ra. Đôi khi những nhà tư tưởng lớn cũng mắc phải những sai lầm và nếu ta tiếp nhận không suy nghĩ những ý tưởng sai lầm đó thì sẽ gây ra tổn hại không nhỏ cho khoa học. Vì những lý do nêu trên, tính khoa học và việc tuân thủ yêu cầu về tính khoa học sẽ bảo vệ cho cộng đồng khoa học và xã hội chống lại những học thuyết ngụy tạo.

Tính chân thực đòi hỏi kết quả thực nghiệm phải như nhau nếu thực nghiệm được tiến hành giống nhau trong những điều kiện như nhau đối với mọi nhà thực nghiệm và tại mọi thời điểm. Tuy nhiên, do tâm lý học là một ngành khoa học mà các kết quả thực nghiệm đa phần mang tính xác suất và thống kê nên sự giống nhau được hiểu rộng ra là các kết quả trong những thực nghiệm giống nhau không có sai lệch lớn và tuân theo quy luật phân bố xác suất thống kê. Ví dụ, khi ta quan sát một lớp học và ghi lại số

lần mà mỗi học sinh trong lớp tỏ ra gây gổ với bạn. Giả sử rằng những ghi chép của người trợ lý vào ngày hôm sau không khớp với kết quả mà ta thu nhận được mặc dù có chung một nguyên tắc ghi chép và đánh giá. Nếu kết quả theo dõi trong một khoảng thời gian, ví dụ trong một tuần, có độ sai lệch không lớn và khi thể hiện trên hệ tọa độ tạo thành đường cong phân bố chuẩn (tham khảo về đường cong này trong xác suất và thống kê) thì kết quả của ta và người trợ lý có tính chân thực. Để đảm bảo độ chân thực cao hơn, nếu có thể thì ta nên so sánh kết quả của mình với kết quả của một nhà nghiên cứu độc lập khác trước đó không lâu. Nếu hai kết quả trùng hợp (hai đường cong có dạng trùng hợp) thì kết quả của ta có độ chân thực và độ ổn định về thời gian.

Tính đúng đắn đòi hỏi đo lường thực nghiệm phải phản ánh đúng những đại lượng mà nhà thực nghiệm có ý định đo. Rõ ràng rằng công cụ đo lường phải chân thực và tương ứng thì đo lường mới đúng đắn. Chỉ một mình tính chân thực của dụng cụ đo lường không đảm bảo tính đúng đắn của đo lường (Miller, 1977). Ví dụ một sơ đồ quan sát có tính chân thực cao được dùng với mục đích đo độ gây gổ của trẻ đối với bạn cùng lớp. Sơ đồ này có thể đánh giá quá mức tính gây gổ nếu người quan sát coi mọi sự thể hiện bạo lực như một thể hiện tính gây gổ. Điều mà ông ta có thể không nhận thấy là phần lớn những hành vi vũ lực có thể đơn giản là thể hiện của trò chơi ăn miếng trả miếng được ưa thích chứ không hề có ý đồ gây gổ hoặc là làm tổn thương thể chất đối với bạn. Vì vậy, người khảo sát phải

chứng minh được là mình đo lường những đặc tính mà mình muốn đo trước khi người khác xem xét và bình luận kết quả này. Tính đúng đắn cũng đòi hỏi nhà nghiên cứu không được áp đặt ý muốn chủ quan hoặc quan điểm chủ quan của cá nhân mình. Điều này rất cần thiết trong các nghiên cứu xuyên văn hóa, khi nhà quan sát là người không thuộc nền văn hóa được nghiên cứu.

Kiểm soát điều kiện thực nghiệm trong nghiên cứu giao tiếp là điều kiện cần để đạt được hiệu quả. Phải chú trọng hai điểm quan trọng nhất là đối tượng thực nghiệm và tác động tâm lý lên các đối tượng thực nghiệm. Các cá nhân tham gia thực nghiệm phải có những đặc điểm tâm lý tương đồng (độ tuổi, học vấn, quan điểm, động cơ...) và quan hệ liên nhân cách tương tự nhau (hoặc trung lập, hoặc hoàn toàn không quen biết nhau, hoặc quen nhau). Do đối tượng thực nghiệm là con người nên họ chịu tác động tâm lý khi biết mình đang tham gia thực nghiệm và sẽ ứng xử không bình thường làm cho kết quả thực nghiệm không phản ánh trung thực hiện thực khách quan. Để hạn chế tới mức thấp nhất tác động tâm lý, các nhà thực nghiệm phải sử dụng phương tiện kỹ thuật hiện đại. Ví dụ, Eibl Eibesfeldt & Hass đã dùng những máy quay phim có góc quay vuông góc khi ghi hình để người được quay phim không nghi ngờ về việc này. Điều này bảo đảm độ tin cậy về tính xác thực và tính hiện thực của phim (người được quay phim không bị tác động của việc ghi hình). Phim đôi khi được quay chậm với 48 hình/giây hoặc nhanh với từ 2 đến 7 hình/giây. Bằng cách này, nhà

nghiên cứu đã đo được khoảng thời gian tương tác, sự thay đổi khoảng cách giữa các bên hoặc trình tự tương tác.

Ngoài những yêu cầu được liệt kê ở trên, nghiên cứu giao tiếp còn phải thoả mãn đồng thời một số yêu cầu đặc thù sẽ được nêu cụ thể trong từng phương pháp.

I. PHƯƠNG PHÁP THỰC NGHIỆM

Thực nghiệm trong tâm lý học xã hội là phương thức thu nhận thông tin về sự thay đổi số lượng cũng như chất lượng những chỉ tiêu hoạt động và hành vi của đối tượng xã hội dưới tác động của một số yếu tố có điều khiển và kiểm soát được. Nhà nghiên cứu phải tách một số biến số có vai trò quyết định đối với một hiện tượng xã hội nào đó và tác động lên chúng để tìm ra sự phụ thuộc có tính nhân quả của hiện tượng vào biến số và vai trò của những biến số tách biệt.

Đặc điểm đầu tiên của thực nghiệm khoa học xã hội là thời gian chịu tác động của đối tượng khác thời gian tác động. Trong thực nghiệm khoa học tự nhiên, nếu tác động kết thúc thì trong đa số trường hợp việc chịu tác động của đối tượng cũng kết thúc. Trong khoa học xã hội, đối tượng thực nghiệm xã hội có trí nhớ, do đó họ tích luỹ tác động của những biến số nhân quả. Kết quả là họ vẫn chịu tác động trong khoảng thời gian rất dài sau khi thực nghiệm kết thúc. Điều này hạn chế khả năng kiểm soát thời gian đối tượng chịu tác động và do đó hạn chế phổ tác động được phép của thực nghiệm.

Một đặc điểm khác của thực nghiệm khoa học xã hội là sự phụ thuộc nhân quả giữa các hiện tượng xã hội có mức độ phức tạp cao hơn so với thực nghiệm khoa học tự nhiên. Điều này thể hiện ở số lượng các biến số cao hơn, vì vậy rất khó tách những quan hệ phụ thuộc nhân quả "dưới dạng thuần tuý" ra khỏi tổng các quan hệ và khó đặt ra nhiệm vụ cho thực nghiệm.

Tham khảo: Cái tốt đối với bạn chưa chắc đã tốt với tôi.

Có thể minh họa cho phát biểu trên bằng tình huống sau: một tổ gồm 5 người, một tổ trưởng, một tổ phó và ba công nhân. Hai người trong tổ (tổ trưởng và một tổ viên khác) có điều kiện lao động tốt nhất tổ: máy tốt nhất, đơn đặt hàng tốt hơn, nhận được nguyên vật liệu kịp thời... Họ thường xuyên hoàn thành vượt mức kế hoạch và do đó thường xuyên nhận được tiền thưởng. Những tổ viên khác không được tiền thưởng do không hoàn thành vượt mức kế hoạch. Có thể làm thực nghiệm nhằm nâng cao năng suất lao động theo hướng thay đổi chế độ thưởng: chỉ trao tiền thưởng cho tổ trưởng khi mọi thành viên của tổ hoàn thành vượt mức kế hoạch. Sự thay đổi này làm thay đổi thái độ và các quan hệ liên nhân cách trong tổ. Việc phân bổ đơn đặt hàng và nguyên vật liệu hợp lý và tối ưu hơn, tạo cơ hội hoàn thành vượt mức kế hoạch cho mọi tổ viên. Thái độ lao động của mỗi tổ viên cũng tốt hơn. Tổ trưởng phải quan tâm chu đáo tới tất cả các tổ viên... Kết quả là toàn tổ được thưởng. Tuy nhiên, kinh nghiệm này lại không thể áp dụng cho một tổ khác cũng có 5 tổ viên. Sau khi thay đổi chế độ tiền thưởng thì quan hệ giữa các thành viên trong tổ xấu đi rõ rệt, đồng thời hiệu quả lao động cũng bị giảm sút: toàn tổ không có ai hoàn thành vượt mức kế hoạch.

Tình huống trên rất phổ biến trong thực tế. Vậy trong tình huống này cái gì đã thay đổi do tác động? Thay đổi đó diễn ra như thế nào và theo chiều hướng nào? Tại sao ở tổ này thì tác động cho hiệu quả tốt nhưng lại có hiệu quả xấu ở tổ khác? Điều đầu tiên có thể thấy hai tổ là hai thực thể xã hội khác nhau và do đó có các quan hệ liên nhân cách khác nhau cũng như phẩm chất nhân cách của các thành viên khác nhau. Người chịu tác động đầu tiên là tổ trưởng, sau đó tổ trưởng tác động lên các tổ viên. Đồng thời, tổ trưởng cũng chịu tác động phản hồi từ các tổ viên. Trong tổ thứ nhất, tổ trưởng đã điều phối khéo léo các mối quan hệ về phân công lao động cũng như liên nhân cách nên đã thành công. Trong tổ thứ hai, tổ trưởng không có những giải pháp tổ chức lao động hiệu quả và không tạo dựng được quan hệ tốt nên đã tạo cơ hội cho mâu thuẫn vốn tiềm ẩn giữa các tổ viên được bộc lộ. Như vậy, cùng một tác động nhưng hai đối tượng cho hai hiệu quả khác nhau do các quan hệ phụ thuộc nhân quả của hai đối tượng khác nhau. Thất bại của thực nghiệm là đã không tách được các quan hệ này để có tác động phù hợp.

Ví dụ trên cho thấy việc lập giả thuyết và kiểm nghiệm giả thuyết đòi hỏi phải miêu tả hệ thống những biến số quy định hành vi của đối tượng xã hội.

1. Các biến số trong thực nghiệm

Điều kiện môi trường, các tác động của môi trường lên đối tượng thực nghiệm, các đặc điểm của đối tượng thực nghiệm được gọi là biến số. Biến số mà chiều hướng hoặc độ biến thiên của nó có thể được nhà nghiên cứu định đoạt theo đúng chương trình nghiên cứu gọi là ***biến số điều khiển***

được. Biến số này sẽ là ***biến số kiểm soát được*** nếu những biến thiên về số lượng, chất lượng cũng như phương hướng tác động của nó đều được thực hiện trong những giới hạn mà nhà nghiên cứu đặt ra. Biến số mà nhà nghiên cứu điều khiển và kiểm soát được gọi là ***biến số độc lập***.

Biến số độc lập được coi là yếu tố thực nghiệm (***biến số thực nghiệm***). Đó có thể là yếu tố mới đối với đối tượng xã hội nào đó mà nhà nghiên cứu đem áp dụng hoặc là một trong những yếu tố của đối tượng quan sát mà nhà nghiên cứu điều khiển và kiểm soát. Biến số độc lập là một yếu tố tương đối độc lập, nhưng nó không thể là một yếu tố hoàn toàn ngẫu nhiên vì yếu tố ngẫu nhiên không gây được ảnh hưởng quan trọng và bền vững đối với đối tượng xã hội.

Có thể chọn một số đặc điểm nào đó của đối tượng (ví dụ sự đoàn kết, cơ cấu hoạt động, kiểu lãnh đạo...) hoặc những biến số không liên quan trực tiếp đến đối tượng (ví dụ những phương thức tác động, những nội dung hoạt động...) làm biến độc lập.

Cần phải chọn biến số độc lập sao cho có thể dễ dàng quan sát hoặc đo nó. Đo biến độc lập về mặt định lượng có nghĩa là phải ghi lại cường độ hoặc độ dài của thời gian tác động của nó bằng con số. Đánh giá biến độc lập về mặt định tính có nghĩa là phải ghi lại sự có mặt hay vắng mặt của nó trong thực nghiệm hay ghi lại những biểu hiện khác biệt về chất của cùng một biến số độc lập.

Yếu tố mà sự biến đổi của nó do biến số độc lập quy định gọi là ***biến số phụ thuộc***. Thông thường người ta

chọn những đặc điểm cơ cấu hoặc những đặc điểm hoạt động làm biến phụ thuộc.

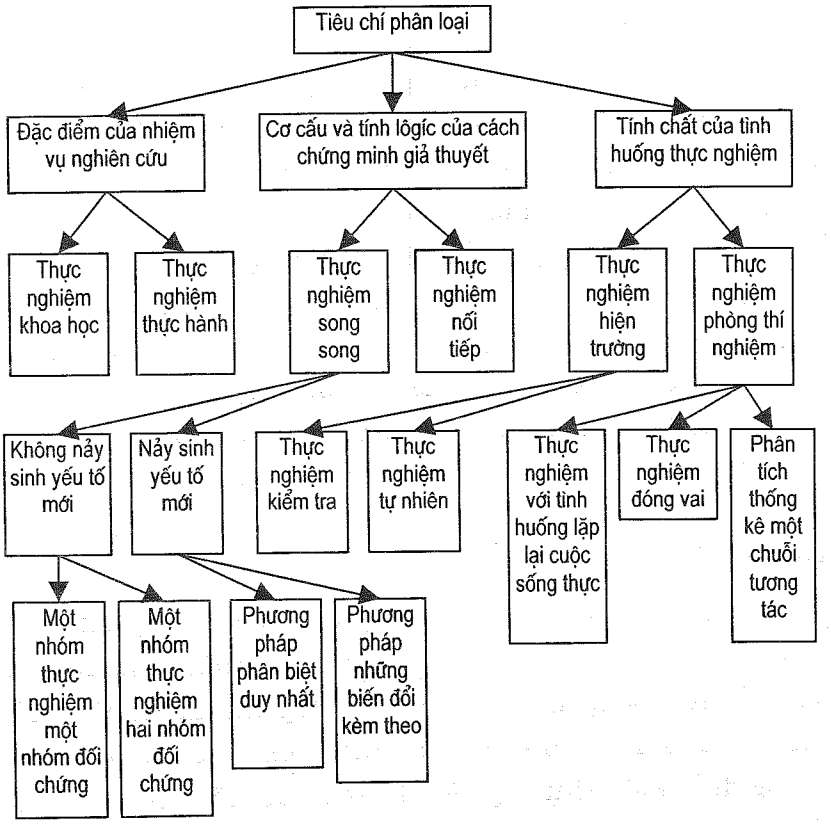
Việc đo đặc điểm của đối tượng thực nghiệm (được xác định là biến độc lập hoặc phụ thuộc) rất phức tạp. Trong nghiên cứu khoa học xã hội, giả thuyết thường đề cập đến những biến số không quan sát trực tiếp được. Những ví dụ về những biến loại này là những phương hướng, động cơ, đặc điểm cá nhân, những giá trị, những tiêu chuẩn... Về nguyên tắc, những giả thuyết có liên quan đến các biến này chỉ có thể kiểm tra gián tiếp, nghĩa là kiểm tra dựa trên những hệ quả có thể rút ra từ kết quả quan sát hoặc rút ra từ giả thuyết. Thông thường, người ta sử dụng những thang chia độ hoặc những phép thử mà những số điểm của chúng là cơ sở để kết luận về tính chất và phương hướng biến đổi của các biến số này (biến không quan sát trực tiếp được).

Đôi khi sự biến đổi của biến phụ thuộc không chỉ được quyết định bởi một mình biến độc lập. ***Biến lầm lẫn*** là một yếu tố không phải là biến độc lập nhưng có thể giải thích những khác biệt của những biến phụ thuộc trong những điều kiện thực nghiệm khác nhau nếu biến lầm lẫn này không được kiểm soát bởi nhà thực nghiệm. Việc kiểm soát điều kiện thực nghiệm rất quan trọng để loại trừ hiệu quả của biến lầm lẫn.

2. Các hình thức thực nghiệm

Có ba tiêu chí chính để phân loại thực nghiệm: đặc điểm của nhiệm vụ nghiên cứu, cơ cấu và tính lôgíc của

cách chứng minh giả thuyết và tính chất của tình huống thực nghiệm (xem *Hình 5*)



Hình 5. Phân loại các hình thức thực nghiệm

a) Thực nghiệm khoa học

Thực nghiệm khoa học dùng để kiểm tra giả thuyết khoa học có tính mới nhưng chưa được khẳng định đầy đủ hoặc hoàn toàn chưa được chứng minh.

b) Thực nghiệm thực hành

Thực nghiệm thực hành có mục đích vạch ra tính đặc thù của cái mới trong những điều kiện cụ thể. Việc phân chia thực nghiệm thực hành và thực nghiệm khoa học chỉ có tính tương đối vì thực nghiệm thực hành thường cho phép thu thập những số liệu mới có tính chất khoa học, còn thực nghiệm khoa học đưa ra những khuyến nghị thực tiễn cho một lĩnh vực nào đó của đời sống xã hội.

c) Thực nghiệm song song

Thực nghiêm song song là thực nghiệm trong đó tồn tại nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng. Nhóm thực nghiệm là nhóm mà nhà nghiên cứu dùng biến số độc lập tác động vào; nói cách khác, trong nhóm này diễn ra cuộc thực nghiệm. Nhóm đối chứng là nhóm đồng nhất với nhóm thực nghiệm về quy mô và những đặc điểm chủ yếu khác cần nghiên cứu mà những biến đổi thực nghiệm không tác động đến (nghĩa là trong nhóm đó cuộc thực nghiệm không được tiến hành). Việc chứng minh cho giả thuyết dựa vào việc so sánh trạng thái của cả hai đối tượng quan sát (thực nghiệm và đối chứng) trong cùng một khoảng thời gian.

Có ba phương pháp ***xây dựng các nhóm đối chứng - nhóm thực nghiệm***: lựa chọn theo cặp, phân bố theo tần số và chọn ngẫu nhiên.

Phương pháp lựa chọn theo cặp đòi hỏi các đối tượng nghiên cứu tạo thành cặp. Cặp này phải giống nhau về các

dấu hiệu tương ứng và khác nhau bởi sự có mặt hay vắng mặt dấu hiệu A. Dấu hiệu A này phải là biến độc lập quan trọng theo giả thuyết. Ví dụ, chọn cặp cho biến số độc lập A: trước hết chọn tập hợp mẫu theo một số dấu hiệu (biến số) có ý nghĩa đối với nghiên cứu. Sau đó, chia tập hợp mẫu thành hai tập hợp con theo sự có mặt và vắng mặt dấu hiệu A. Tại một trong hai tập hợp con đó chọn một cá nhân và tìm cặp cho cá nhân đó trong tập hợp con kia căn cứ vào sự tương đồng giữa hai cá nhân theo các dấu hiệu còn lại. Những cá nhân không có cặp thì loại bỏ. Các cá nhân được chọn sẽ tạo thành hai tập hợp mẫu mới. Việc phân cặp được tiến hành tương tự nếu thực nghiệm có nhiều biến độc lập. Tuy nhiên, nếu số biến độc lập lớn thì quy mô của hai tập hợp mẫu con sẽ bị thu nhỏ quá mức. Đây chính là nhược điểm của cách chọn theo cặp.

Phương pháp phân bố theo tần số về thực chất là xây dựng mô hình thu nhỏ (theo tỷ lệ %) của tập hợp mẫu theo những dấu hiệu có ý nghĩa (biến số) của thực nghiệm. Tuy nhiên, bản thân quá trình "lắp ráp" dấu hiệu theo % tỏ ra là không đủ luận cứ và không bảo đảm được tính khách quan cần thiết.

Phương pháp tạo tập hợp mẫu dựa trên cơ sở lý thuyết xác suất (chọn ngẫu nhiên) tỏ ra có căn cứ hơn cả. Người ta chọn đối tượng vào nhóm bằng cách tung đồng tiền hoặc dùng bảng số ngẫu nhiên.

Thông thường, các nhà nghiên cứu sử dụng một trong hai phương pháp chọn theo cặp hoặc chọn theo phân bố

tần số ở bước một và kết hợp chọn ngẫu nhiên ở bước hai. Nếu trong quá trình phân nhóm ở bước một có bỏ sót một dấu hiệu quan trọng nào đó thì do cách chọn ngẫu nhiên ở bước hai, các đối tượng có dấu hiệu đó - theo quy luật phân bố ngẫu nhiên - sẽ rơi vào cả hai nhóm với số lượng tương đương.

Việc đo các biến phụ thuộc và độc lập phải tiến hành hai lần: trước tác động và sau tác động. Trước khi tiến hành thực nghiệm phải đo tất cả các yếu tố cần thiết cho việc kiểm tra giả thuyết của cả nhóm thực nghiệm lẫn nhóm đối chứng và dùng hàm Student để kiểm định sự tương đồng giữa các nhóm. Sau khi nhóm thực nghiệm chịu tác động của biến số độc lập, tiến hành đo (ở cả hai nhóm thực nghiệm và đối chứng) tất cả các yếu tố đã đo ở giai đoạn trước thực nghiệm.

Tùy theo yêu cầu thực nghiệm mà nhà nghiên cứu quyết định phương pháp cũng như số nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng.

Nếu trong các nhóm thực nghiệm và đối chứng chỉ nảy sinh ***sự khác biệt trước và sau thực nghiệm của yếu tố*** nào đó thì biến số thực nghiệm chính là nguyên nhân tạo khác biệt.

Phương pháp một nhóm thực nghiệm - hai nhóm đối chứng

Khi kết quả nghiên cứu thực nghiệm phải đặc biệt thuần khiết và phép đo trước thực nghiệm bị coi là tác động thì nhà nghiên cứu sử dụng hai nhóm đối chứng có

tham số giống nhau và một nhóm thực nghiệm.

Bảng 2. Sơ đồ một nhóm thực nghiệm - hai nhóm đối chứng

Trình tự của các giai đoạn	Nhóm thực nghiệm	Nhóm đối chứng 1	Nhóm đối chứng 2
Đánh giá đối tượng trước thực nghiệm	P_1	P_1^1	Không đo
Tác động của biến số thực nghiệm	Xảy ra	Không xảy ra	Không xảy ra
Đánh giá đối tượng sau thực nghiệm	P_2	Không đo	P_2^2

Giả sử sau thực nghiệm không nảy sinh các yếu tố mới mà chỉ có sự khác biệt về độ lớn của các yếu tố thì sự khác biệt ấy sẽ được coi là hiệu quả của tác động và được tính như sau:

Sự khác biệt của nhóm thực nghiệm: $Đ = P_2 - P_1$

Sự khác biệt giả định của nhóm đối chứng là hiệu số: $Đ^{12} = P_1^1 - P_2^2$

Lúc này tác động của biến số độc lập sẽ là: $F = Đ - Đ^{12}$

Phương pháp một nhóm thực nghiệm - một nhóm đối chứng

Thông thường, người ta chọn một nhóm thực nghiệm và một nhóm đối chứng. Thực nghiệm được tiến hành theo sơ đồ sau:

Bảng 3. Sơ đồ một nhóm thực nghiệm - một nhóm đối chứng

Trình tự của các giai đoạn	Nhóm thực nghiệm	Nhóm đối chứng
Đánh giá tình hình đối tượng trước thực nghiệm	P_1	P_1^1
Tác động của biến số thực nghiệm	Xảy ra	Không xảy ra
Đánh giá tình hình đối tượng sau thực nghiệm	P_2	P_2^1
Khác biệt sau thực nghiệm	$P_1 - P_2 = Đ$	$P_1^1 - P_2^1 = Đ^1$

Nếu $Đ^1$ không đáng kể - tức là điều kiện ban đầu của nhóm đối chứng được giữ nguyên và hoạt động của nó không thay đổi - thì có thể coi sự biến đổi của nhóm thực nghiệm là kết quả của tác động.

Nếu $Đ^1$ là đáng kể thì cần loại nó khỏi số liệu Đ để có được sự khác biệt "thuần khiết" chỉ có quan hệ với kết quả tác động của biến số độc lập. Tác động của biến độc lập lên nhóm thực nghiệm sẽ là:

$$F = Đ - Đ^1$$

Phương pháp phân biệt duy nhất

Nếu trong cả hai nhóm thực nghiệm và đối chứng dưới tác động của hệ thống yếu tố a, b, c, d, e (hoặc E) ***nảy sinh yếu tố mới*** thì nhà nghiên cứu sử dụng **phương pháp**

phân biệt duy nhất. Nội dung phương pháp này như sau: giả định dưới tác động của hệ thống yếu tố a, b, c, d, e trong nhóm đối chứng nảy sinh hiện tượng K, dưới tác động của hệ thống yếu tố a, b, c, d, E trong nhóm thực nghiệm sẽ nảy sinh hiện tượng K^1+ L, trong đó K^1 là K đã bị biến đổi. Sơ đồ phương pháp phân biệt duy nhất có dạng:

Nhóm đối chứng	a, b, c, d, e ⇨ K
Nhóm thực nghiệm	a, b, c, d, E ⇨ K^1 + L

Có thể đi đến kết luận như sau: E là nguyên nhân của K^1 + L, nói cách khác, E là nguyên nhân nảy sinh L và những biến đổi của K thành K^1.

Phương pháp những biến đổi kèm theo

Ngoài phương pháp phân biệt duy nhất người ta còn sử dụng **phương pháp những biến đổi kèm theo**. Nội dung của phương pháp này như sau: lấy một nhóm đối chứng và nhiều nhóm thực nghiệm. Mỗi một nhóm thực nghiệm lại chịu sự tác động E^1, E^2, E^3... khác nhau (ví dụ: khác nhau về cường độ hoặc khoảng thời gian tác động...) của cùng một biến độc lập và nảy sinh các hiện tượng mới K^1, K^2, K^3... Dưới đây là sơ đồ phương pháp những biến đổi kèm theo:

Nhóm đối chứng	a, b, c, d, e ⇨ K
Nhóm thực nghiệm 1	a, b, c, d, E^1 ⇨ K^1
Nhóm thực nghiệm 2	a, b, c, d, E^2 ⇨ K^2
Nhóm thực nghiệm 3	a, b, c, d, E^3 ⇨ K^3

Như vậy, có thể thay đổi liên tục tham số của biến độc lập E và nhờ đó làm rõ được ảnh hưởng của biến E đối với yếu tố mới K.

d) Thực nghiệm nối tiếp

Trong thực nghiệm nối tiếp, không có nhóm đối chứng: trước thực nghiệm nhóm đóng vai trò nhóm đối chứng, trong thực nghiệm nhóm chịu tác động của biến số độc lập và do đó đóng vai trò nhóm thực nghiệm.

Trong thực nghiệm nối tiếp, quá trình chứng minh bị thay đổi rất nhiều. Thay vào việc so sánh hai nhóm thực nghiệm và đối chứng là việc so sánh đối tượng với chính bản thân nó trước và sau khi biến số độc lập tác động. Thực nghiệm nối tiếp được tiến hành theo sơ đồ sau:

- Giai đoạn đối chứng:

a) Kiểm tra đối tượng M trước khi biến số độc lập tác động.

b) Kiểm tra các yếu tố a, b, c, d, e vào thời điểm t, biết rằng các yếu tố này là nguyên nhân của hiện tượng K.

- Giai đoạn thực nghiệm:

a) Kiểm tra đối tượng M sau tác động của biến độc lập E.

b) Kiểm tra các yếu tố a, b, c, d, E vào thời điểm t^1, biết các yếu tố này là nguyên nhân của hiện tượng $K^1 + L$.

E gây ra L và biến đổi K thành K^1.

Kết quả đo các biến số vào giai đoạn đối chứng, tức là vào thời điểm t, không đủ để làm luận cứ cho việc chứng

minh giả thuyết một cách chặt chẽ. Đó là vì không có số liệu cho biết đối tượng sẽ ở trạng thái nào vào thời điểm t^1 nếu không có tác động của biến độc lập E. Tuy nhiên, người ta giả định rằng sự khác biệt của kết quả đo tại thời điểm t với kết quả có thể đo được tại thời điểm t^1 nếu không có tác động của E là không đáng kể, do đó có thể dùng kết quả đo tại thời điểm t để thay thế.

Thực nghiệm nối tiếp thường được áp dụng khi thiếu phương tiện vật chất, hoặc đối tượng thực nghiệm có số lượng quá ít, không đủ để chia hai nhóm hoặc khi cần rút ngắn thời gian chuẩn bị và tiến hành nghiên cứu.

e) Thực nghiệm hiện trường

Có một vài chiến lược nghiên cứu thực nghiệm hiện trường tương ứng với những giả thuyết của những nhóm nghiên cứu khác nhau.

- Những nhà nghiên cứu cho rằng giao tiếp phi âm thanh là một thể loại ngôn ngữ nhằm cố gắng phát hiện ra những thành tố và cấu trúc của nó mà không tìm kiếm những quy luật thực nghiệm và quan hệ nhân quả của nó. Họ chỉ ghi hình và phân tích những băng hình ngắn với rất nhiều chi tiết nhưng không xử lý số liệu thống kê (ví dụ Scheflen, 1965).

- Nhóm các nhà nghiên cứu thứ hai có quan điểm rằng có quy chế (tức là những quy ước ngầm của văn hóa) điều khiển ứng xử ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong những tình huống khác biệt: nó gắn với việc quan tâm đến những gì

con người cảm nhận hoặc phân loại tình huống và diễn giải giao tiếp phi ngôn ngữ. Điều này dẫn đến việc nghiên cứu những tình huống thực nghiệm và phân tích phép xã giao (Goffman, 1963) như là phương pháp phát hiện các quy chế ngầm không được phát biểu thành văn.

- Một cách tiếp cận khác là bẻ gãy giao tiếp một cách thận trọng để xem có gì xảy ra. Felipe và Sommer (1966) tiến hành thực nghiệm trong đó không gian của cá nhân bị xâm lấn - người làm thực nghiệm ngồi xuống những chiếc ghế dài trong công viên sao cho thật sát vào đối tượng mà không giải thích - tất cả các đối tượng ngay lập tức bỏ đi. Nghiên cứu có hệ thống về sự diễn giải của các đối tượng về giao tiếp phi ngôn ngữ được tiến hành bởi nhà tâm lý học xã hội chuyên ngành cảm nhận của cá nhân.

- Những nhà tâm lý học xã hội đã phát triển truyền thống thực nghiệm bao gồm các nghiên cứu được tiến hành dưới điều kiện thực nghiệm được kiểm soát tốt diễn ra dưới những điều kiện rất nhân tạo. Đối tượng có thể ngồi một mình trong phòng thực nghiệm nhỏ nhìn ánh sáng nhấp nháy và bấm nút; và thường không có giao tiếp ngôn ngữ, phi ngôn ngữ, không có động cơ thật sự và không có quy chuẩn tình huống. Không có bất kỳ một gợi ý nào và những nguyên nhân và hiệu ứng của họ được nghiên cứu trong một thiết kế thực nghiệm rất duyên dáng. Tuy vậy, kết quả thu được sai lệch theo rất nhiều kiểu. *Trước hết*, kết quả có thể đã bị phóng đại quá mức. Argyle và McHenry (1970) đã làm lại những thí nghiệm trước đó và tìm thấy kết quả sau: khi cá nhân chỉ nhìn thấy người

khác trong khoảng thời gian ngắn, những người đeo kính thêm được 13 điểm vào chỉ số IQ của họ; nếu họ nói chuyện với những người khác trong khoảng 5 phút thì việc đeo kính không tạo ra sự khác biệt đối với chỉ số IQ. *Thứ hai*, kết quả có thể sai: một vài kết quả thu được trong điều kiện phòng thí nghiệm tỏ ra không đúng trong những điều kiện thực tế. Ví dụ, khuyến khích đối với việc nói nhiều hoặc những lĩnh vực khác trong ứng xử ngôn ngữ bằng cách gật đầu hoặc cười trong phòng thí nghiệm chỉ có tác dụng khi đối tượng được biết người ta cần gì ở họ; nhưng trong điều kiện hiện trường, việc tìm hiểu được tiến hành không kèm theo việc đối tượng có biết hay không về những gì đang diễn ra (Argyle, 1969). Một ví dụ khác là nghiên cứu những cảm nhận về dẫn dắt phi ngôn ngữ thường được tiến hành dưới những điều kiện đặc biệt nhân tạo. Đối tượng có thể được cho xem những bức ảnh chụp những vẻ mặt khác nhau và được yêu cầu nhận xét về tình cảm được biểu lộ trong ảnh. Những thực nghiệm kiểu này đã bỏ sót sự kiện là những biểu hiện của vẻ mặt thường được kiểm soát cẩn thận và sự thay đổi vẻ mặt trong tương tác thường không có liên quan đến cảm xúc mà là một phần của hệ thống tín hiệu phi ngôn ngữ đi kèm lời nói. Đó chính là tính hai mặt của nghiên cứu thực nghiệm mà đôi khi không thể tránh được: để có thể kiểm định một giả thuyết nào đó cần phải dàn dựng một hệ thống những điều kiện thực nghiệm đặc biệt, nhưng khi đã hoàn thành thực nghiệm, kết quả của nó lại có thể không đúng đối với ứng xử trong thực tế cuộc sống. Không thể đồng thời đạt được cả sự đúng đắn nội tại và đúng đắn bên ngoài.

Tình huống tự nhiên tối đa là đặc trưng của thực nghiệm hiện trường. Thông thường những đối tượng được nghiên cứu bằng phương pháp này vẫn giữ nguyên những mối liên hệ thường xuyên của mình. Thực nghiệm hiện trường được phân thành thực nghiệm kiểm tra và thực nghiệm tự nhiên.

Thực nghiệm kiểm tra

Đây là thực nghiệm mà nhà nghiên cứu đặt ra giả thuyết miêu tả các yếu tố tạo thành đối tượng xã hội, điều kiện tồn tại của đối tượng, chọn biến số độc lập (chọn tác động) và dự đoán kết quả của tác động. Sau đó nhà nghiên cứu chọn các nhóm thực nghiệm và đối chứng, tiến hành tác động để kiểm tra giả thuyết của mình.

Tiếp cận được khuyến cáo ở đây là tiến hành những thực nghiệm được thiết kế nghiêm ngặt, nó kiểm chứng các giả thuyết nhưng nó được tiến hành trong những dàn dựng hiện trường với những ý đồ và quy định rõ ràng, nó chứa mọi thành phần chính của ứng xử xã hội thông thường.

Trong thực nghiệm kiểm tra, có thực nghiệm với những đối tượng không biết mình tham gia nghiên cứu. Trước hết, nhà nghiên cứu làm thực nghiệm mà không thông báo cho những người tham gia thực nghiệm là họ đang tham gia thực nghiệm. Sau khi tiến hành xong thực nghiệm thì nhà nghiên cứu mới lấy các số liệu còn lại có liên quan đến nhân thân của những người tham gia thực nghiệm.

Ví dụ, trong một thực nghiệm, một vài người trợ tá lại gần một người nào đó (đang đi trên phố hoặc ngồi trong

công viên...), người trợ tá ứng xử theo một thủ tục chuẩn và ứng xử của đối tượng được ghi lại bởi chính người trợ tá hoặc người quan sát hoặc quay phim.

Những biến thực nghiệm được đưa vào nhờ thay đổi cách ứng xử hoặc dáng vẻ bề ngoài của người trợ tá hoặc một vài nét trong dàn dựng khung cảnh. Ví dụ về sự thay đổi biến thực nghiệm như sau: Sissons (1970) đã quay phim một diễn viên hỏi 90 khách qua đường cách đi từ Paddington Station đến Hyde Park. Trong một nửa số lần hỏi, người diễn viên ăn mặc và nói năng như một người thuộc tầng lớp trên của giới trung lưu; trong nửa số lần hỏi còn lại, anh ta ăn mặc như một công nhân. Như vậy là biến thực nghiệm được thay đổi: trong nửa số trường hợp đầu, người hỏi đường là nhà quý tộc, trong nửa số trường hợp sau người hỏi đường là công nhân.

Thực nghiệm tự nhiên

Thực nghiệm tự nhiên được hiểu là thực nghiệm trong đó nhà nghiên cứu không lựa chọn và không chuẩn bị trước biến số độc lập cũng như không dùng nó tác động vào nhóm thực nghiệm. Bằng cách đó nhà nghiên cứu không can thiệp tích cực vào tiến trình hoạt động bình thường của đối tượng mà chỉ quan sát và chờ đợi sự xuất hiện của biến đổi mà ông ta quan tâm. Biến đổi này đóng vai trò là biến số độc lập. Vì vậy, thực nghiệm tự nhiên còn được gọi là quan sát có tính thực nghiệm.

Thực nghiệm tự nhiên có thể tiến hành theo sơ đồ nhiều nhóm (đối chứng và thực nghiệm) hoặc sơ đồ thực nghiệm nối tiếp.

Ưu điểm của thực nghiệm tự nhiên là những yếu tố giả tạo được hạn chế đến mức tối thiểu. Mọi mối quan hệ của đối tượng nghiên cứu được giữ nguyên. Nếu công tác chuẩn bị thực nghiệm tỉ mỉ và tiến hành sớm thì độ chính xác của kết luận rất cao.

Nhược điểm của thực nghiệm tự nhiên là ít khi xuất hiện tình huống thích hợp và khó tiên đoán được thời điểm xuất hiện tình huống để có thể tổ chức thực nghiệm. Vì thế khi sử dụng thực nghiệm tự nhiên, nhà nghiên cứu sẽ đánh mất tính chủ động về thời gian. Một nhược điểm nữa là khó xác định được những yếu tố không phải là biến số độc lập nhưng tác động đồng thời với nó lên biến số phụ thuộc cũng như không thể điều khiển những yếu tố này trong thực tế.

f) Thực nghiệm trong phòng thí nghiệm

Thực nghiệm trong phòng thí nghiệm nghiên cứu đối tượng trong một môi trường giả tạo. Khách thể quan sát được chuyển từ môi trường tự nhiên thông thường của nó vào môi trường cho phép theo dõi hành vi cũng như điều khiển biến số độc lập và đo đạc biến số phụ thuộc với độ chính xác cao.

Ưu điểm của thực nghiệm trong phòng thí nghiệm là tính ổn định của tình huống và kết quả đo đạc. Nhược điểm của thực nghiệm này là tính bất thường của bản thân thực nghiệm. Sự hiện diện của dụng cụ và nhân viên phòng thí nghiệm, sự giả tạo của tình huống được đặt ra tác động lên ý thức của đối tượng thực nghiệm, làm sai lệch ứng xử của họ.

Một trong những phương pháp tốt nhất để tình huống thực nghiệm bớt tác động đến ý thức của người tham dự là làm cho nó có tính chất trò chơi độc đáo và lý thú. Đôi khi có thể cho người tham dự thực thi nhiệm vụ có ý nghĩa thực tế và tiền thưởng phụ thuộc vào kết quả công việc. Không được coi thường việc hướng dẫn người tham gia thực nghiệm. Bản thân nhiệm vụ không được cồng kềnh và quá phức tạp.

Thực nghiệm phòng thí nghiệm với tình huống lặp lại cuộc sống thực

Đối tượng được mời đến phòng thí nghiệm để tham dự vào thực nghiệm. Sau đó họ được yêu cầu tham dự vào cuộc phỏng vấn hoặc tranh luận hoặc một tình huống xã hội khác mà quy tắc của nó quen thuộc đối với họ. Họ gặp những người thực và động cơ thực có thể xuất hiện. Một trong những phương án thực nghiệm là cho họ gặp một người "chân gỗ" như trong thiết kế trên. Phương án kia là cho họ gặp hai hoặc nhiều người thật và thay đổi một vài nét của tình huống, ví dụ như khoảng cách giữa họ hoặc chủ đề của cuộc nói chuyện hoặc tác vụ. Để sự việc có vẻ tự nhiên hơn, người ta đưa vào kỹ thuật "phòng chờ" - đối tượng gặp gỡ người trợ tá ở phòng chờ.

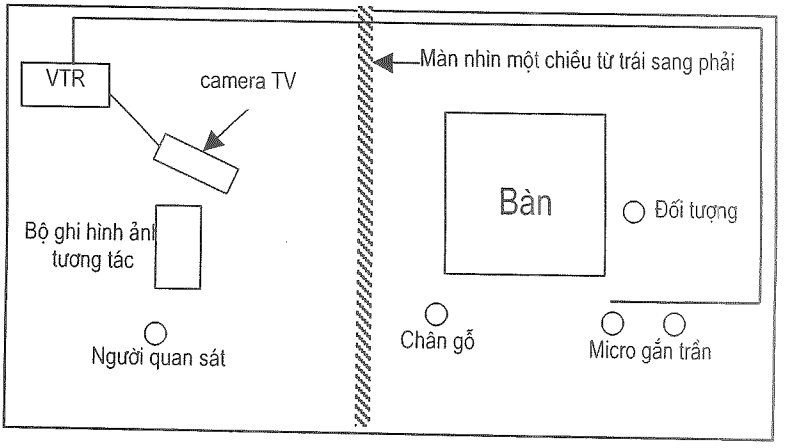
Thực nghiệm đóng vai trong phòng thí nghiệm

Trong thực nghiệm này không tồn tại ranh giới rõ rệt giữa thực nghiệm đã mô tả và những thực nghiệm trong đó đối tượng được yêu cầu giả bộ hoặc tưởng tượng rằng họ đang ở trong một tình huống xã hội cụ thể nào đó. Trong các thực nghiệm cảm nhận, họ có thể được xem các đoạn video và yêu

cầu tưởng tượng rằng họ đang gặp những nhân vật của đoạn video. Một phương án khác ít được chấp nhận hơn là khi đối tượng được xem ảnh, hoặc những bức vẽ hay những biếm họa, họ sẽ được hỏi về những cảm xúc của nhân vật trong tranh hoặc mối quan hệ giữa các bức tranh.

Phân tích thống kê một chuỗi tương tác

Trong khi những nghiên cứu kiểu này không thể hàm chứa những sự thay đổi các biến thực nghiệm thì nó cho phép kiểm định các giả thuyết thu được từ dữ liệu - mặc dù chiều hướng nhân quả không rõ rệt. Kendon (1967) thấy rằng người nói ngước nhìn lên ở cuối mỗi một câu. Điều này cho phép ông ta tiếp tục phân tích những điều sẽ xảy ra nếu người nói không ngước nhìn theo cách này; ông đã thấy rằng khoảng lặng giữa câu nói và câu trả lời lớn hơn như đã dự báo.



Hình 6. Bài trí phòng quan sát

Hình 6 là cách bài trí cơ bản của khảo sát được thực hiện trong phòng thực nghiệm. Phòng thực nghiệm được bài trí như tình huống thực tiễn. Quan sát được tiến hành bởi camera TV hoặc camera quay phim VTR. Nhà thực nghiệm ấn nút điều khiển thiết bị hoạt động (thiết bị ghi hình, tiếng, thiết bị đếm những cái nhìn và đo độ dài, thời gian của mỗi một câu nói).

3. Kiểm soát điều kiện thực nghiệm và kiểm soát thực nghiệm

Việc kiểm soát điều kiện thực nghiệm tạo cơ sở để kết quả thực nghiệm ổn định. Kiểm soát thực nghiệm là kiểm soát những sai lầm có thể xảy ra trong thực nghiệm.

Kiểm soát điều kiện thực nghiệm bao gồm xác định điều kiện thực nghiệm và duy trì nó trong suốt quá trình thực nghiệm. Việc xác định điều kiện thực nghiệm có ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến việc kiểm soát điều kiện thực nghiệm. Nếu nhà nghiên cứu nhầm lẫn giữa biến số độc lập và điều kiện thực nghiệm thì ông ta sẽ thấy điều kiện thực nghiệm ảnh hưởng đến tình trạng hoặc hoạt động của các đối tượng xã hội: hoặc bản thân những điều kiện thực nghiệm tác động lên đối tượng (trở thành biến số độc lập), hoặc chúng tương tác với các biến số độc lập đó. Khi đó, nhà nghiên cứu đánh mất khả năng duy trì điều kiện thực nghiệm trong quá trình thực nghiệm.

Kiểm soát điều kiện thực nghiệm gồm những tác vụ sau:

- Kiểm tra và ghi lại trạng thái của bản thân đối tượng

nghiên cứu (của cả nhóm thực nghiệm lẫn nhóm đối chứng).

- Tách và miêu tả đầy đủ các yếu tố tạo thành đối tượng thực nghiệm, tức là miêu tả đối tượng trong hệ thống các yếu tố tạo thành đối tượng.

- Xác định và miêu tả đầy đủ những điều kiện tồn tại của đối tượng thực nghiệm.

- Xác định yếu tố nào trong số các yếu tố môi trường sẽ trở thành biến số độc lập.

- Kiểm tra tập hợp những tham số khách quan tạo thành điều kiện thực nghiệm, tức là những yếu tố tham gia vào hệ thống tác động cùng với biến độc lập.

- Miêu tả đầy đủ điều kiện tiến hành thực nghiệm: đưa ra giả thuyết, định nghĩa các khái niệm liên quan, tách biến số độc lập, tách biến số phụ thuộc, miêu tả các điều kiện đặc thù của thực nghiệm cũng như cách ghi lại những đáp ứng của người tham gia thực nghiệm.

- Các nhóm thực nghiệm và đối chứng phải bằng nhau về số lượng, giống nhau về loại hình hoạt động, về sự phân bố các chức năng xã hội của nhóm, về kiểu lãnh đạo nhóm hoặc về các đặc điểm có ý nghĩa quan trọng đối với đề tài nghiên cứu. Nếu thuộc tính nào đó của các nhóm không thể san bằng được thì phải trung hoà hoặc ghi lại và phải tính đến vai trò của nó khi phân tích kết quả.

- Duy trì những điều kiện tồn tại của đối tượng thực nghiệm trong suốt quá trình thực nghiệm.

- Duy trì sự bất biến của những đặc điểm của đối tượng xã hội và chỉ giữ lại khả năng biến thiên đối với

những đặc điểm đã được chọn với tư cách là những dấu hiệu của biến phụ thuộc.

- Giữ nguyên tập hợp những tham số khách quan tạo thành điều kiện thực nghiệm trong suốt quá trình thực nghiệm.

- Dự kiến những đáp ứng của đối tượng đối với tác động của biến số độc lập và kiểm tra chúng trong thực tế.

Khi kiểm soát được điều kiện thực nghiệm thì thực nghiệm thoả mãn yêu cầu về tính tái hiện, tức là khả năng lặp lại nó bởi một nhà nghiên cứu khác.

Những sai lầm có thể xảy ra trong quá trình thực nghiệm

Thứ nhất, nhà nghiên cứu có thể coi là thực nghiệm một việc về thực chất không phải là thực nghiệm. Sai lầm này xảy ra khi không tuân thủ yêu cầu về sự tương đồng nhau giữa các nhóm thực nghiệm. Trong trường hợp này, sự khác biệt quan sát được giữa nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng có thể có nguyên nhân ngẫu nhiên, không liên quan đến tác động của biến số độc lập.

Thứ hai, có thể có sai lầm lôgíc trong nhận định về các mối quan hệ nhân quả và các cơ chế hoạt động của các biến số độc lập và phụ thuộc. Nhà nghiên cứu giả định nhầm nguyên nhân hoặc/và cơ chế hoạt động của hiện tượng, sự vật cần nghiên cứu. Điều này thường xảy ra khi khảo sát các hiện tượng sự vật ít được biết đến do không đủ thông tin về tất cả các mối quan hệ của hiện tượng sự vật với môi

trường và quan hệ giữa các yếu tố cấu thành hiện tượng sự vật.

Thứ ba, sai lầm xảy ra do sử dụng thang đo không phù hợp với hiện tượng, sự vật đang nghiên cứu. Do sai lầm trong việc chọn các tiêu chí đánh giá và đo đạc nên số liệu không phản ánh đúng bản chất của sự biến đổi.

Thứ tư, sai lầm có thể xảy ra khi nhà nghiên cứu có xu hướng đánh giá quá mức vai trò của biến độc lập. Khi đó, ông ta sẽ giải thích một sự kiện có nhiều nghĩa theo hướng mà ông ta mong muốn. Để tránh xu hướng này, nên tìm ra ít nhất hai cách giải thích cho một sự việc.

Thứ năm, sự dịch chuyển kết quả nghiên cứu xảy ra khi có sự bất đồng trong quan điểm và tri giác giữa nhà nghiên cứu và người tham gia thực nghiệm. Sự dịch chuyển này sẽ giảm thiểu nếu được đánh giá và tính đến khi thiết kế thực nghiệm.

Thứ sáu, việc kiểm tra lỏng lẻo và hạ thấp mức độ "thuần tuý" của thực nghiệm sẽ cho phép những biến số phụ hoặc những biến ngẫu nhiên tham gia tác động. Tác động này sẽ không thể đánh giá được khi kết thúc thực nghiệm và do đó hạ thấp tính xác thực của thực nghiệm.

Cuối cùng, nhà nghiên cứu thiếu kinh nghiệm sẽ có thể rơi vào tình trạng lạm dụng các phương pháp thống kê. Từ đó dẫn đến việc có thể áp dụng những phương pháp hoặc các phương thức phân tích kết quả không thích hợp với nhiệm vụ và đối tượng nghiên cứu.

II. PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

Nội dung phương pháp điều tra xã hội học gồm thu thập thông tin về vấn đề cần nghiên cứu và sau đó dùng toán thống kê để xử lý số liệu thu được. Điều tra xã hội học thường được tiến hành làm ba bước. *Bước một:* điều tra thăm dò. *Bước hai:* điều tra đại trà và phân tích số liệu thu được. *Bước cuối cùng* là thực nghiệm.

Bảng 4. Các bước của điều tra xã hội học

Bước nghiên cứu	**Giả thuyết**	**Hệ phương pháp có thể áp dụng**	**Mục đích**
Điều tra thăm dò	Bước này chưa có giả thuyết	Nghiên cứu tư liệu, quan sát, phỏng vấn	Diễn đạt vấn đề và xây dựng giả thuyết mô tả
Điều tra đại trà và phân tích số liệu	Giả thuyết mô tả	Phân tích thông tin để xây dựng bảng hỏi, điều tra (viết chuyên khảo), trưng cầu ý kiến chuyên gia, xử lý số liệu, phân tích tương quan.	Xác định các đặc trưng chất lượng - số lượng của đối tượng, tính toán độ chặt chẽ của mối liên hệ, nêu giả thuyết giải thích.
Thực nghiệm	Giả thuyết giải thích	Thực nghiệm (thực nghiệm hiện trường hay thực nghiệm lý thuyết)	Xác định các mối liên hệ nhân quả của đối tượng

Trong thực tế nghiên cứu, nhà nghiên cứu không bắt buộc phải thực hiện cả ba bước nêu trên. Tùy mục đích nghiên cứu mà có thể chỉ thực hiện một hoặc hai bước.

1. Điều tra thăm dò

Điều tra thăm dò cho phép tìm và chọn những điểm đặc trưng nhất, có biểu hiện rõ nét nhất của hiện tượng, sự vật để làm đối tượng nghiên cứu. Thông tin thu được qua các tư liệu, các quan sát và các phỏng vấn sẽ là cơ sở để mô tả (diễn đạt) chính xác vấn đề, xác định đối tượng và đơn vị đo lường, kiểm tra độ tin cậy của các công cụ đo và tính chân thực của phép đo, xác định những mẫu cần khảo sát.

a) Xác định thang đo

Để đo lường, trước hết phải xác định đối tượng đo lường. Thông thường, chúng ta chỉ đo các tính chất của đối tượng, các quan hệ trong nội bộ với bên ngoài. Vì vậy, cần phân mức độ cao thấp của các biểu hiện của một đặc trưng, một quan hệ và gán cho mỗi mức độ một con số. Tùy theo các quan hệ mà ta có thể xây dựng các hệ thống số - các thang đo khác nhau. Thường người ta phân thang đo thành bốn loại sau: thang định danh (thang danh số), thang thứ tự (thang thứ hạng), thang quãng cách (thang khoảng cách) và thang quan hệ (thang tỷ lệ).

Thang định danh (thang danh số hay Nominal scale) có đối tượng đo lường được chia thành nhiều *loại* tổng quát và loại trừ lẫn nhau. Về bản chất, thang định danh phân loại các đối tượng một cách định tính. Thang

định danh xác định mối quan hệ bằng nhau giữa các đối tượng cùng *loại*. Mỗi một *loại* có một tên gọi, tên gọi này có thể được thay thế bằng ký số. Mỗi một ký số là một phần tử của thang. Ví dụ, giới chia thành hai *loại*: nam giới và nữ giới; trong phiếu đăng ký dự thi đại học, bộ Giáo dục và Đào tạo quy định nam giới ứng với số 0, nữ giới ứng với số 1. Các vùng miền chia thành ba *loại*: khu vực 1 (miền núi - cao nguyên và hải đảo), khu vực 2 (nông thôn, vùng đồng bằng, ven đô), khu vực 3 (thành phố, thị xã, thị trấn). Hoàn toàn hiển nhiên là việc đo theo thang định danh bao giờ cũng có thể thực hiện được; hai phần tử bất kỳ nếu không cùng *loại* thì khác *loại*. Mặc dù vậy, vẫn phải hết sức thận trọng khi xây dựng thang định danh. Các tính chất (*loại*) phải được phân định sao cho chúng chuyển tải ý nghĩa xã hội học. Người nghiên cứu phải quyết định sẽ phân loại cái gì, sẽ nghiên cứu những *loại* nào.

Về lý thuyết thì các *loại* của thang định danh không giao nhau. Tuy nhiên, cũng có ngoại lệ. Có một số tính chất chỉ có thể xếp vào thang định danh (ví dụ: nghề nghiệp) nhưng có một số phần tử có thể đồng thời xếp vào nhiều *loại* (có một số nghề lại là tổ hợp của nhiều nghề). Trong trường hợp này, ta phải quy định phần tử này thuộc một *loại* nào đó trong các *loại* mà nó phù hợp, hoặc đưa vào *loại* mới cho những phần tử kiểu này.

Trong thang đo định danh ta có thể tìm tần số phân phối (%), xu hướng trung bình theo tần số $\overline{X}$ (kỳ vọng), tính các hệ số phụ thuộc lẫn nhau (tương quan) theo hai hay nhiều chuỗi tính chất φ', tương quan điểm nhị phân

r_{pbis} và áp dụng tiêu chí phi tham số *s* (độ lệch tiêu chuẩn) để kiểm tra các giả thuyết.

Thang thứ tự (thang thứ hạng hay Ordinal scale) là hệ thống số thường được nghiên cứu sau thang định danh. Thang thứ tự có những tính chất của thang định danh kết hợp với thứ tự. Đây cũng là một thang đo định tính. Ví dụ, có các phương án trả lời câu hỏi về sự thoả mãn đối với nghề nghiệp như sau: "hoàn toàn thoả mãn", "thoả mãn", "dửng dưng", "không thoả mãn", "hoàn toàn không thoả mãn". Những câu trả lời này có thể sắp xếp theo thứ tự a_5, a_4, a_3, a_2, a_1; mỗi một thứ tự được gọi là một *hạng*. Đối với *hạng* cũng có thể áp dụng những phép toán thống kê như đối với thang đo định danh. Có thể thay *hạng* bằng các con số với điều kiện giữa các *hạng* đã biến đổi vẫn giữ được thứ tự cũ.

Đối với thang thứ tự, người ta sử dụng các chỉ tiêu hướng tâm như trung vị, yếu vị, tứ vị. Để phát hiện sự phụ thuộc lẫn nhau, người ta dùng các tương quan thứ hạng Spearman. Ngoài ra, do thang thứ tự là thang định danh nên có thể dùng các tính toán thống kê của thang định danh cho nó.

Trong thực tế nghiên cứu xã hội học, hiếm khi xác định được thang thứ tự mà sự phân biệt giữa các *hạng* của nó rạch ròi, tức là người được hỏi khó có thể chọn được một cách dứt khoát câu trả lời này hay câu trả lời khác; nói cách khác, lân cận của một vài *hạng* bị chồng lên nhau. Kiểu thang đo này được gọi là thang bán thứ tự. Nó là

dạng trung gian giữa thang định danh và thang thứ tự. Trong nghiên cứu xã hội học, thang bán thứ tự là thang điển hình hơn hai loại định danh và thứ tự. Nhược điểm của thang thứ tự hoặc bán thứ tự là không thể so sánh khoảng cách giữa các *hạng* của thang.

Thang quãng cách (thang khoảng cách hay Interval scale) là thang đo thứ tự (các đối tượng có thể sắp xếp theo thứ tự) kết hợp với khả năng so sánh khoảng cách giữa các *hạng* của thang. Tùy theo bản chất của đối tượng và cách xây dựng thang đo mà ta có thể xác định quãng cách về mặt định tính (tức là quãng cách giữa cặp *hạng* này ***lớn hơn*** hay ***nhỏ hơn*** giữa cặp *hạng* kia) hoặc về mặt định lượng (quy quãng cách thành số lượng các đơn vị của thang đo). Khó khăn chủ yếu trong việc xây dựng các thang đo quãng cách của nghiên cứu xã hội học là lập luận để xác lập sự bằng nhau hay khác nhau của quãng cách giữa các *hạng* của thang.

Các phép toán thống kê có thể sử dụng được trên thang quãng cách là các phép toán sử dụng trên thang thứ tự. Thay cho các hệ số tương quan thứ hạng, người ta tính các hệ số tương quan tích - moment Pearson r_p.

Ngoài ra, có thể sử dụng thêm một số các phép toán đại số đối với thang đo quãng cách: thu gọn thang đo theo tỷ lệ (bằng cách chia toàn bộ số đo của thang cho một số nào đó, ví dụ 100) hoặc mở rộng thang (bằng cách nhân toàn bộ số đo với một số nào đó, ví dụ 18); dịch thang lên trên theo trục số (bằng cách cộng toàn bộ số đo với một số, ví dụ 30) hay xuống dưới (trừ đi một số nào đó, ví dụ 50).

Thang quan hệ (thang tỷ lệ hay Ratio scale) là thang quãng cách được bổ sung thêm điểm có giá trị 0 tuyệt đối, giá trị 0 này phải tồn tại trong thực tế (giá trị 0 thực nghiệm của thuộc tính được đo của đối tượng). Nhờ có điểm 0, các giá trị a và b của thang có thể so sánh theo quan hệ tỷ lệ a:b. Thang này có thể đo các quan hệ không gian, thời gian, điểm số, tiền tệ... Riêng các dấu hiệu xã hội học không đo được theo thang này.

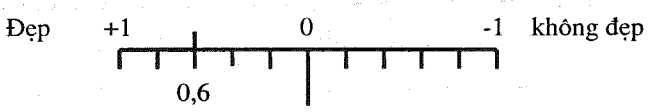
b) Các phương pháp đo

Có hai phương pháp thu thập số liệu: đo trực tiếp tính chất cần đo và xây dựng thang xã hội học.

Đo trực tiếp

Trong trường hợp đơn giản nhất, người ta đo bằng cách cho đối tượng *chọn một phương án trả lời* trong một loạt các câu trả lời đã nêu trước hoặc chọn một điểm số trong một tập hợp số nào đó. Ví dụ, câu hỏi "Bạn có kế hoạch sử dụng thời gian nhàn rỗi hay không?" với các phương án trả lời: "luôn luôn", "khá thường xuyên", "ít khi", "không bao giờ" được cho các điểm số tương ứng là 4, 3, 2, 1. Điểm của đối tượng là điểm của câu trả lời tương ứng.

Đôi khi, để *đánh giá một chất lượng* được đo, người ta sử dụng thang biểu đồ. Loại thang này là một đoạn thẳng được chia thành các phần bằng nhau và được ký hiệu bằng từ hay số. Người ta yêu cầu đối tượng đánh dấu vào thang giá trị tương ứng với đánh giá của mình về chất lượng đó. Ví dụ, để đánh giá mức độ đẹp - không đẹp của một ngôi nhà, đối tượng đánh dấu vào mốc + 0,6 trên thang.



Xếp hạng các biểu hiện hoặc các thể loại là một thủ pháp đo khác được sử dụng rộng rãi. Trong khi xếp hạng, người ta tiến hành đánh giá một tập hợp các biểu hiện theo tính chất được đo bằng cách sắp xếp thứ tự chúng theo mức biểu hiện của dấu hiệu đó. Thông thường, ứng với vị trí đầu là mức đo cao nhất. Mỗi đối tượng được gán cho một cách đánh giá bằng vị trí của nó trong chuỗi được xếp hạng. Ví dụ, để đánh giá tính hấp dẫn của chủ đề giao tiếp, người ta đưa ra 12 chủ đề phổ biến và yêu cầu đối tượng xếp hạng các chủ đề theo mức độ hấp dẫn của nó.

Xây dựng thang xã hội học

Xây dựng thang xã hội học tức là xác định thang và sắp xếp theo thứ tự các trọng số của thang cho các dấu hiệu. Có nhiều phương pháp xác định thứ tự các trọng số thang cho các dấu hiệu. Ở đây chỉ trình bày phương pháp đơn giản nhất - phương pháp đánh giá tổng của tác giả Laicơ vì các phương pháp khác đòi hỏi những công cụ toán thống kê rất phức tạp và thu thập số liệu rất công phu.

Tư tưởng của phương pháp đánh giá tổng khá đơn giản: người ta nêu cho một nhóm đối tượng những câu hỏi cần được đánh giá theo hệ thống 5 điểm đối với mức độ tán thành của câu trả lời:

5 điểm - "hoàn toàn đồng ý"

4 điểm - "đồng ý"

3 điểm - "thế nào cũng được"

2 điểm - "không đồng ý"

1 điểm - "hoàn toàn không đồng ý"

Ví dụ, có 10 câu hỏi được đưa ra, đối tượng được yêu cầu điền phiếu trả lời có các cột như *Bảng 5*:

Bảng 5. Tiêu đề của phiếu trả lời theo phương pháp đánh giá tổng

Số thứ tự câu hỏi	Trả lời				
	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Thế nào cũng được	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý

Cộng điểm của tất cả các câu trả lời của từng đối tượng. Tổng số điểm của một đối tượng là điểm tổng thể của đối tượng đó. Sau đó xếp hạng những đối tượng này theo điểm.

Có thể sử dụng thang xã hội học để phân tách các câu hỏi có liên quan đến vấn đề được nghiên cứu. Công lao chính của Laicơ là ở chỗ ông đã đưa ra một tiêu chí về tính có căn cứ nội tại của các câu hỏi, cho phép vứt bỏ những câu hỏi ít liên quan với nội dung nghiên cứu. Quy trình lập thang xã hội học này như sau:

Trước hết, đặt ra một số lớn những câu hỏi hoặc trực tiếp, hoặc gián tiếp có liên quan đến định hướng được nghiên cứu rồi lấy phiếu trả lời. Kết quả đưa vào biểu tương tự như *Bảng 6*. Để đơn giản, xin lấy một ví dụ chỉ có

5 câu hỏi được đưa cho 10 người (A, B, C... L) trả lời. Trong biểu có các cột tổng điểm, điểm H1, H2, H3, H4, H5. Đó là tổng số điểm của từng người, các điểm của câu trả lời tương ứng với câu hỏi và các hiệu số H tương ứng (hiệu số này bằng tổng điểm trừ đi điểm số tương ứng của câu hỏi). Trong ví dụ, chúng tôi tính hệ số H cho câu 5 (tức là H5).

Bảng 6. Biểu mẫu để loại bỏ những câu hỏi không liên quan với nội dung nghiên cứu.

Người trả lời	Tổng điểm	Câu 1		Câu 2		Câu 3		Câu 4		Câu 5	
		điểm	H1	điểm	H2	điểm	H3	điểm	H4	điểm	H5
A	45									5	40
B	42									5	37
C	35									4	31
D	35									4	31
F	20									1	19
G	39									4	35
H	33									3	30
I	40									4	36
K	22									1	21
L	27									2	25
Giá trị r_p	-									0,966	

Tiếp theo, xác định và tính hệ số tương quan phù hợp với kiểu thang đo. Trong ví dụ cụ thể này, thang đo là

thang quan hệ nên hệ số tương quan là hệ số tích - moment Pearson r_p giữa các điểm số của câu hỏi và hiệu số H tương ứng của nó. Xếp thứ tự các câu hỏi theo độ giảm dần của giá trị r_p. Đó là thang xã hội học cần lập. Những câu hỏi có tương quan r_p nhỏ thì loại bỏ khỏi nội dung nghiên cứu. Phương pháp đánh giá tổng cho phép lập thang một cách đơn giản. Nhược điểm là thang lập bằng phương pháp đánh giá tổng không chính xác bằng các thang lập bằng phương pháp giám định.

2. Điều tra đại trà và xử lý số liệu

Trong điều tra đại trà nhà nghiên cứu phải chọn mẫu, lập bảng hỏi, thiết kế tiến trình điều tra, tiến hành điều tra và phân tích số liệu.

a) Phương pháp chọn mẫu

Tham khảo: Tầm quan trọng của việc chọn mẫu.

Ví dụ nổi bật về độ lệch của kết quả khảo sát do coi thường lý thuyết chọn mẫu là dự báo kết quả bầu cử tổng thống Mỹ của tạp chí **Bình luận văn học** *ở Mỹ năm 1936.*

Những ứng cử viên của cuộc bầu cử đó là F.D. Roosevelt và A. M. Landơn. Để lập danh sách mẫu quan sát đại diện cho tập hợp tổng quát, ban biên tập tạp chí đã sử dụng các cuốn danh bạ điện thoại và chọn theo xác suất hơn 2 triệu địa chỉ. Hơn 2 triệu bưu thiếp đã được gửi đi khắp đất nước với yêu cầu người nhận điền tên vị tổng thống tương lai. Sau khi đã chi một khoản tiền lớn cho việc thu thập và xử lý thông tin, tạp chí đã công bố cho các giới xã hội biết rằng trong cuộc bầu cử sắp tới, A. M. Landơn sẽ được bầu làm tổng thống nước Mỹ với số phiếu áp đảo. Kết quả cuộc bầu cử đã bác bỏ dự báo đó: vị tổng thống mới của Mỹ là F. D. Roosevelt.

Trong lúc đó, các nhà xã hội học Giócgiơ Henláp và Enmô Roupe đã tiên đoán đúng thắng lợi của F. D. Roosevelt mà chỉ dựa trên 4.000 bản anket.

Vậy sai lầm của ban biên tập tạp chí Bình luận văn học *ở đâu? Họ đã mắc sai lầm trong việc lựa chọn mẫu. Ở Mỹ, chỉ có đại cử tri mới có quyền đi bầu tổng thống. Tuy nhiên, tên người trong các cuốn danh bạ điện thoại không chỉ gồm tên các đại cử tri và do đó mẫu đã chọn không đại diện cho tập hợp đại cử tri. Kết quả thăm dò dư luận của tạp chí đã không phản ánh được tương quan của lực lượng đại cử tri ủng hộ F.D. Roosevelt.*

Trong nghiên cứu xã hội học, một đối tượng cần nghiên cứu được gọi là tập hợp tổng quát. Do tập hợp tổng quát có thể có kích cỡ rất lớn, không thể đủ thời gian và tài chính để thu thập và xử lý số liệu đối với nó nên người ta chỉ nghiên cứu một bộ phận nào đó của nó hay là nghiên cứu mẫu. Mẫu phải đại diện cho tập hợp tổng quát, tức là mẫu phải có những tính chất cần nghiên cứu của tập hợp tổng quát. Ứng với mỗi một đơn vị điều tra (tính chất hoặc đặc trưng cần điều tra) thường có nhiều tiêu thức điều tra (tiêu chí điều tra). Tính đại diện của mẫu thể hiện ở chỗ tiêu thức điều tra đo lường trên mẫu có thể suy rộng cho tập hợp tổng quát, cũng như từ phân bố của nó trên mẫu có thể suy ra phân bố của tiêu thức đó trên tập hợp tổng quát với độ tin cậy nào đó. Giới hạn không gian, thời gian và quy mô mẫu phải được nêu rõ. Có thể chọn mẫu theo bốn cách sau:

- Chọn mẫu với xác suất đều.
- Chọn mẫu với xác suất không đều.
- Chọn mẫu theo nhóm trội.
- Chọn mẫu ngẫu nhiên.

Chọn mẫu với xác suất đều

Người ta thường phân loại các tiêu thức điều tra và giải quyết vấn đề chọn mẫu theo hai hướng. *Hướng thứ nhất,* lấy tiêu thức về kết cấu xã hội của các cá nhân thuộc tập hợp tổng quát - như tuổi đời, giới tính, nghề nghiệp, địa vị, trình độ văn hóa... làm tiêu thức chọn mẫu. Mẫu được chọn sao cho cơ cấu của mẫu theo các tiêu thức này trùng với cơ cấu của tập hợp tổng quát. *Hướng thứ hai,* lấy tiêu thức về các đặc trưng riêng cần điều tra làm tiêu thức chọn mẫu.

Chọn mẫu với xác suất không đều

Trong các lĩnh vực xã hội, sự không đồng đều về quy mô cũng như không gian, thời gian của hiện tượng là phổ biến; do đó việc thu thập thông tin dựa trên các mẫu đồng loạt sẽ hạn chế tính đại diện. Ví dụ, các hiện tượng văn hóa - xã hội không xuất hiện đồng đều theo thời gian mà thường rộ lên ở một số thời điểm nhất định. Chọn mẫu theo thời gian với xác suất không đều tùy theo quy mô xuất hiện các hiện tượng cho các mẫu đại diện tốt hơn các mẫu chọn theo xác suất đều. Một ví dụ nữa là chọn hộ gia đình ở thành phố. Do quy mô của số nhà trên mỗi phố, quy mô số hộ gia đình trong mỗi số nhà là không đều nhau nên hợp lý nhất là chọn mẫu với xác suất không đều tỷ lệ với các số lượng đó.

Chọn mẫu theo nhóm trội

Điều tra nhóm trội là một dạng điều tra trọng điểm, nhưng với những điều kiện nhất định có khả năng suy

rộng cho tập hợp tổng thể. Ví dụ, nghiên cứu quỹ thời gian rỗi của nhóm người có điều kiện sống cao, có giao lưu văn hóa rộng với trình độ học vấn nhất định... Kết quả có thể suy rộng với sự điều chỉnh cho toàn bộ dân cư với khoảng thời gian đủ dài để nâng cao mức sống vật chất và tinh thần của toàn thể lên mức hiện tại của nhóm trội.

Chọn mẫu ngẫu nhiên

Người ta áp dụng cách chọn mẫu ngẫu nhiên như một phương pháp để nhận được mẫu đại diện. Mẫu ngẫu nhiên thu được khi ta tiến hành n quan sát độc lập về một biến ngẫu nhiên X nào đó. Khi đó, X_1, X_2,..., X_n được gọi là mẫu ngẫu nhiên, n là cỡ mẫu. Ví dụ, ta phát phiếu điều tra cho một lớp học được chọn một cách ngẫu nhiên. Như vậy, mỗi một phiếu là một quan sát, số phiếu thu về là cỡ mẫu. Nếu ta chọn ngẫu nhiên hơn một lớp học thì ta có thể coi toàn bộ số lớp được chọn tạo nên một mẫu ngẫu nhiên hoặc tách ra từng lớp và mỗi lớp là một mẫu ngẫu nhiên.

Sau khi chọn mẫu, tùy theo nhu cầu nghiên cứu mà nhà nghiên cứu phân tập mẫu thành các lớp, tức là các nhóm nhỏ thuần nhất theo tiêu chí nào đó trên cơ sở giả thuyết nghiên cứu đã được nêu ra. Sự phân lớp này sẽ có tác dụng làm giảm sai số chung của kết quả nghiên cứu. Nguyên nhân của sự giảm sai số là sự khác biệt của các lớp được tách ra khi thống kê số liệu theo lớp. Ví dụ, thanh niên hay đi xem phim ở ngoài rạp hơn người trung tuổi và cao tuổi. Việc thống kê số liệu theo lứa tuổi sẽ phản ánh đúng tần số đi xem phim ngoài rạp của dân số.

b) Phương pháp lập bảng hỏi

Tham khảo: C. Mác và V.I. Lênin với sử dụng anket trong điều tra xã hội học.

C. Mác hết sức coi trọng những số liệu thu thập bằng tiến trình trưng cầu ý kiến được quy hoạch và tiến hành theo phương pháp luận khoa học. Ngày 20-4-1880, tờ tạp chí Pháp La Revue socialiste *đã công bố "Bản anket cho công nhân" do C. Mác lập ra để nghiên cứu tình cảnh giai cấp công nhân ở nước Pháp. Bản anket này sau đó đã được in lại trong C. Mác và Ph. Ăngghen Toàn tập, xuất bản lần thứ hai bằng tiếng Nga, tập 19, trang 233-240.*

Bản anket này gồm bốn phần, có một trăm câu hỏi. Phần thứ nhất liên quan đến những điều kiện bên ngoài của lao động và đặc điểm của chỗ làm việc, phần thứ hai liên quan đến độ dài của ngày làm việc và nhịp độ sản xuất, phần thứ ba - tiền lương và tỷ lệ của tiền lương so với giá cả trung bình của chế độ ăn uống, phần thứ tư - các tổ chức công nhân, thái độ đối với các nhà kinh doanh và chính phủ. Trong lời nói đầu của bản anket có nhấn mạnh rằng bản anket trước hết là gửi cho công nhân vì "chỉ có một mình họ là có thể miêu tả với một sự hiểu biết đầy đủ những tai họa mà họ đang phải chịu đựng". Ngoài ra, C. Mác cũng hi vọng các nhà cải cách xã hội có "hiểu biết chính xác và rõ ràng về những điều kiện trong đó giai cấp công nhân... đang làm việc".

Nội dung bản ankét cho thấy quan điểm của các nhà sáng lập chủ nghĩa Mác về nghiên cứu và điều tra xã hội học là nghiên cứu không tách rời thực tiễn, nguồn thông tin xã hội sơ cấp phải do chính những người thuộc đối tượng nghiên cứu cung cấp và kết quả điều tra xã hội học phải chính xác, rõ ràng.

V.I. Lênin rất chú trọng đến việc thu thập thông tin bằng những hình thức trưng cầu ý kiến khác nhau. Người đã sử dụng vô số những bản anket trong nông nghiệp của các nhà nghiên cứu được tiến hành vào những thập niên 80 và 90 của thế kỷ XIX để nghiên cứu mức sống của những người tiểu nông khi nghiên cứu những mối quan hệ ruộng đất ở các nước Tây Âu.

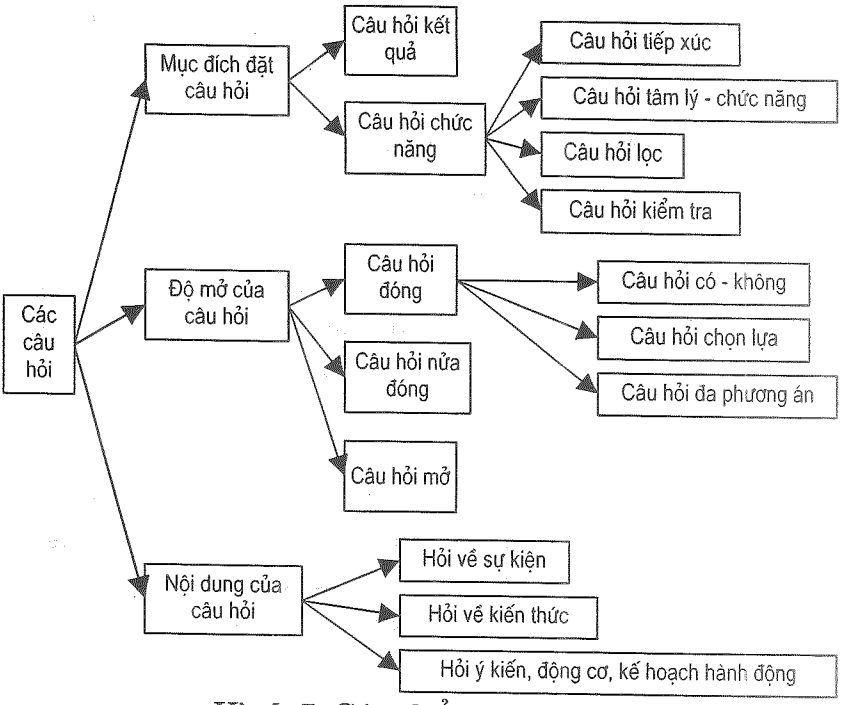
Bản thân V.I. Lênin cũng thường xuyên sử dụng phương pháp anket để thu thập số liệu. Khi giảng bài về chủ nghĩa Mác ở những nhóm Mácxít Pêtécbua năm 1893, V.I. Lênin đã nghiên cứu tình trạng tiền lương, độ dài của ngày làm việc, dư luận xã hội trong giới công nhân... Hồi ký của I. V. Babuskin - một nhà lãnh đạo Xôviết - cho biết: "Chúng tôi đã nhận được của diễn giả (của V.I. Lênin) những tờ có ghi sẵn câu hỏi yêu cầu chúng tôi chú ý tìm hiểu và quan sát đời sống công xưởng và nhà máy". Những thông tin thu được qua các câu trả lời của những người tham gia nhóm Mácxít đã được V.I. Lênin sử dụng vào các tác phẩm của mình và vào công tác tuyên truyền.

Trong thời kỳ chuẩn bị Đại hội Đảng cộng sản Nga lần thứ 3 (tháng 2 năm 1905) V.I. Lênin đã soạn ra bản anket đưa cho các đại biểu đại hội nhằm tổng kết và khái quát kinh nghiệm công tác Đảng và chuẩn bị những vấn đề sẽ đưa ra thảo luận tại đại hội. Nội dung cụ thể của anket được in trong V.I. Lênin Toàn tập, bản tiếng Việt, Nxb. Tiến bộ, t.9, tr.361-362.

Như vậy, ngay từ những thời kỳ đầu của chủ nghĩa Mác-Lênin, các nhà sáng lập đã rất chú ý đến việc thu thập thông tin xã hội sơ cấp bằng các bản anket. Phương pháp viết anket của họ rất khoa học. Bản anket cho công nhân của C. Mác đã được các nhà chuyên môn đương thời đánh giá là mẫu mực và rất hoàn hảo.

Bảng hỏi (hay anket) là phương pháp thu thập số liệu xã hội học sơ cấp bằng một loạt các câu hỏi được đặt ra với mục đích thu thập thông tin về một vấn đề nào đó. Bảng hỏi được xây dựng nhằm làm rõ hơn tính quy luật và tính chung của những đặc trưng được phát hiện ở bước thăm dò.

Các thể loại câu hỏi được sử dụng trong bảng hỏi



Hình 7. Các thể loại câu hỏi

Hình 7 trình bày quan điểm phân loại các câu hỏi của các nhà tâm lý học Liên Xô. Có thể phân loại câu hỏi theo ba tiêu chí: mục đích đặt câu hỏi, độ mở và nội dung của câu hỏi.

Theo **tiêu chí mục đích đặt câu hỏi** có thể phân chúng thành câu hỏi kết quả và câu hỏi chức năng.

Câu hỏi kết quả cho phép nhà nghiên cứu rút ra được kết luận về những hiện tượng nhất định và mối liên hệ qua lại giữa chúng.

Câu hỏi chức năng thường dùng để tối ưu hóa và điều chỉnh quá trình trưng cầu ý kiến. Câu hỏi chức năng gồm câu hỏi tiếp xúc, câu hỏi tâm lý - chức năng, câu hỏi lọc và câu hỏi kiểm tra.

Câu hỏi tiếp xúc là câu hỏi mở đầu cho bảng hỏi, có tác dụng tạo tâm thế tích cực và hợp tác ở người tham gia trưng cầu ý kiến.

Câu hỏi tâm lý - chức năng được sử dụng để giảm bớt sự căng thẳng, để chuyển từ một đề tài này sang một đề tài khác cũng như để loại bỏ những phương hướng nảy sinh ở người trả lời. Ví dụ, nếu trong bảng hỏi có những nội dung liên quan đến công việc, gia đình, quan hệ bạn bè và nhà nghiên cứu cứ hỏi xong đề tài này lại hỏi tiếp đề tài khác thì sự chuyển đề tài đột ngột sẽ làm người trả lời nghi ngờ về tính hợp lý của câu hỏi và do đó không muốn trả lời. Câu hỏi tâm lý - chức năng là những chiếc "cầu nối" giữa hai đề tài.

Có thể cho một ví dụ về câu hỏi tâm lý - chức năng. Sau một loạt các câu hỏi về công việc, nhà nghiên cứu có thể hỏi: "Sau giờ làm việc, bạn...". Nhưng tốt nhất là "cầu nối" nằm trong lôgíc nội tại của cả hệ thống câu hỏi. Nhà nghiên cứu trong ví dụ trên có thể chuyển dần nội dung các câu hỏi từ công việc sang đồng nghiệp rồi sang bạn bè và cuối cùng là gia đình nếu những nội dung này nằm trong đề tài nghiên cứu.

Câu hỏi lọc dùng để lọc đối tượng trả lời. Nếu không sử dụng câu hỏi lọc thì những đối tượng không thuộc diện điều tra sẽ trả lời những câu hỏi không dành cho họ và vì

thế sẽ làm chuyển dịch kết quả điều tra. Ví dụ, khi nhà nghiên cứu cần tìm hiểu về hiệu quả hoạt động của một câu lạc bộ A nào đó, cần phải đặt ra câu hỏi theo kiểu: "Bạn có hay tham dự các buổi sinh hoạt câu lạc bộ A hay không? Nếu có hãy trả lời các câu hỏi từ 23 đến 30, nếu không hãy trả lời các câu hỏi từ 31 đến 36". Nếu không có câu hỏi lọc, những người không tham gia câu lạc bộ A sẽ điền các câu từ 23 đến 30 mà không hề biết gì về hoạt động của câu lạc bộ này. Kết quả là nhà nghiên cứu sẽ không đánh giá đúng thực trạng hoạt động của câu lạc bộ A.

Câu hỏi kiểm tra dùng để kiểm định độ xác thực của số liệu thu được. Những câu hỏi có thể là cơ sở để tính toán hệ số tin cậy đối với số liệu của bảng hỏi nói chung hoặc của một câu hỏi nói riêng. Có thể sử dụng câu kiểm tra câu hỏi về sự kiện hư cấu/người không có thật hoặc các câu hỏi đóng trong đó có một phương án trả lời đã biết trước kết quả. Việc sử dụng câu hỏi đóng để kiểm tra cần tiến hành thận trọng vì kết quả đã biết trước của một phương án trả lời cũng chỉ là tương đối, không phải là thực tế khách quan. Câu kiểm tra không được đi liền sau câu hỏi cần kiểm tra mà thường được đưa vào sau nó khoảng 3 đến 5 câu. Nếu các câu trả lời mâu thuẫn thì tùy theo tình huống mà nghiên cứu thêm hoặc loại bỏ câu trả lời ra khỏi số liệu chung. Có thể dùng một đến hai câu kiểm tra, nhưng không nên lạm dụng kỹ thuật này vì nó sẽ làm tăng số lượng các câu hỏi lên rất nhiều.

Sau đây là ví dụ về cách dùng những câu hỏi kiểm tra. Giả sử nhà nghiên cứu muốn tìm hiểu xem đối tượng hài

lòng với công việc đến mức nào sẽ ra một câu hỏi: "Bạn có hài lòng với công việc của mình hay không?". Sau vài câu hỏi về vấn đề khác nhà nghiên cứu nêu câu hỏi kiểm tra thứ nhất: "Bạn có muốn thuyên chuyển sang công việc khác không?" Sau một vài câu lại nêu câu hỏi kiểm tra thứ hai: "Giả sử vì những nguyên nhân nào đó bạn tạm thời nghỉ chờ phân công công tác. Cấp trên hỏi ý kiến bạn về nhiệm sở mà bạn muốn được đến làm việc. Liệu bạn có muốn trở lại nơi làm việc cũ để công tác không?"

Theo **tiêu chí độ mở của câu hỏi** có thể phân chúng thành câu hỏi đóng, câu hỏi nửa đóng và câu hỏi mở.

Câu hỏi đóng là câu hỏi có một hoặc một vài phương án trả lời để cho người điền bảng hỏi lựa chọn. Có ba loại câu hỏi đóng: câu hỏi có - không, câu hỏi chọn lựa và câu hỏi đa phương án.

Loại câu hỏi đóng phổ biến nhất là *câu hỏi có - không*, chỉ có duy nhất hai phương án trả lời là "có" và "không". Do số phương án trả lời chỉ có hai nên câu trả lời của câu hỏi có - không không có tính cân bằng: phải chọn một trong hai cực đối lập. Loại này nên dùng cho những vấn đề hoặc tình huống chỉ có duy nhất hai phương án trả lời như: "Bạn ***hiện nay đang tham gia*** công tác xã hội hay không tham gia?", "Bạn ***hiện nay đang là*** Đảng viên (chính thức hoặc dự bị) của một đảng nào đó hay đang không tham gia vào các đảng phái?"... Câu hỏi có - không không thích hợp để khảo sát các chủ đề có phổ biến thiên rộng hoặc liên tục như tri thức, xúc cảm, tình cảm, thái độ, ý

kiến, phương hướng hoạt động...

Khi khảo sát các chủ đề có phổ biến thiên rộng hoặc liên tục và các phương án trả lời có tính loại trừ nhau thì nên sử dụng *câu hỏi chọn lựa*. Câu hỏi chọn lựa có nhiều phương án trả lời (từ 3 trở lên). Ví dụ, để hỏi về tần số xuất hiện một hiện tượng, có thể có 5 phương án trả lời là:

- Rất thường xuyên (hàng ngày).
- Thường xuyên (hai ba lần trong một tuần).
- Bình thường (không thường xuyên lắm, tháng một lần).
- Ít khi (hơn một tháng một lần).
- Rất ít khi (một năm một hai lần hoặc không lần nào).

Sự khác biệt giữa câu hỏi có - không và câu hỏi chọn lựa là tính cân bằng của phương án trả lời của câu chọn lựa: không bắt buộc phải đánh dấu vào phương án trả lời cực đoan mà có thể chọn một phương án phù hợp nhất với quan điểm của mình. Tính cân bằng của các phương án trả lời sẽ làm cho các câu trả lời ít bị chuyển dịch.

Một biến thể của câu hỏi lựa chọn là *câu hỏi - đối thoại*. Những ý kiến đối lập được nói ra bởi những người đối thoại giả định. Nhà nghiên cứu yêu cầu người được hỏi phải đồng ý với một trong số những người đối thoại giả định ấy. Hình thức này có ưu điểm là cái trừu tượng được biến thành cái trực quan hơn. Việc sử dụng những hình người đại diện cho những người đối thoại làm tăng thêm hiệu lực phản ánh, đưa người trả lời vào tình huống câu hỏi.

Một biến thể khác của câu hỏi lựa chọn là *câu hỏi bậc thang*. Trong trường hợp này, người trả lời phải chỉ ra cường độ của một hiện tượng hoặc một ý kiến nào đó. Nhà nghiên cứu phải đưa ra một thang đánh giá xã hội học đã được xây dựng. Ví dụ, câu hỏi: "Bạn có hài lòng về công việc của mình không?" có một thang đánh giá:

- "Rất hài lòng về công việc".
- "Hài lòng nhiều hơn là không hài lòng".
- "Tôi thờ ơ đối với công việc".
- "Không hài lòng nhiều hơn là hài lòng".
- "Rất không hài lòng về công việc".

Câu hỏi kiểu bậc thang cũng có thể nêu như sau: "Đối với bạn, tính sôi động, đa diện của công việc quan trọng đến mức nào (hãy ghi dấu chữ x ở trong ô tương ứng nằm dưới thang mức độ, ý nghĩa):

1 Hoàn toàn không quan trọng	2	3	4	5	6	7	8	9 Rất quan trọng

Điều cần chú ý khi đặt câu hỏi lựa chọn là các phương án trả lời phải loại trừ lẫn nhau. Do đó, nhà nghiên cứu phải đưa ra những phương án trả lời có sẵn thật sự loại trừ nhau; nếu không, họ sẽ không thu được số liệu cần thiết.

Trong những lĩnh vực mà người trả lời bảng hỏi có thể chọn đồng thời nhiều phương án thì phải chọn *câu hỏi đa*

phương án.

Câu hỏi đa phương án cho phép người trả lời chọn vài phương án có trong số phương án trả lời. Có thể thấy sự khác biệt giữa câu hỏi lựa chọn và câu hỏi đa phương án là phương án trả lời câu hỏi đa phương án không loại trừ nhau. Ví dụ, câu hỏi:

Bạn đặt mua những báo hoặc tạp chí nào trong danh mục dưới đây:

- Phụ nữ .....☐
- Thanh niên .....☐
- Lao động .....☐
- Nhân dân .....☐
- An ninh thế giới ...☐

Sẽ có thể có nhiều ô được đánh dấu, không loại trừ trường hợp đánh dấu cả 5 ô hoặc không đánh dấu ô nào. Số liệu thu được phải được xử lý riêng biệt nhưng đồng thời phải so sánh để thấy rõ tương quan giữa các phương án trả lời.

Việc thiết kế các câu hỏi đóng đòi hỏi phải xây dựng thang đo xã hội học. Tuy nhiên, không phải lúc nào nhà nghiên cứu cũng có thể thiết lập thang đo bằng cách thực thi một nghiên cứu xã hội học (do không có kinh phí, thời gian hoặc không thật sự cần thiết). Trong trường hợp này nhà nghiên cứu sử dụng câu hỏi mở và câu hỏi nửa đóng.

Câu hỏi mở là câu hỏi không có những phương án trả lời in sẵn, dưới mỗi câu hỏi là chỗ trống để người trả lời tự điền ý kiến của mình. Số lượng chỗ trống hoặc số dòng

dành cho câu trả lời gợi ý cho người trả lời về dung lượng thông tin (mức độ tóm lược hoặc mức độ chi tiết). Câu hỏi mở đòi hỏi xử lý sơ bộ trước khi thống kê. Nhà nghiên cứu phải tiến hành phân loại và mã hóa các câu trả lời của câu hỏi mở. Khi phân loại những thông tin nhận được không thể tránh được việc mất đi một số lượng thông tin nào đó. Bởi thế việc trích dẫn trong báo cáo toàn văn một số câu trả lời rất có ích trong việc làm báo cáo sinh động và hấp dẫn. Tuy nhiên, câu hỏi mở làm số liệu thu được bị loãng do người trả lời có thể không cho thông tin về vấn đề mà nhà nghiên cứu quan tâm. Vì vậy, các nhà nghiên cứu thường chọn phương án câu hỏi nửa đóng.

Câu hỏi nửa đóng là câu hỏi đóng (câu hỏi chọn lựa hoặc đa phương án) kết hợp với câu hỏi mở. Phía dưới những phương án trả lời in sẵn có một vài dòng cho người trả lời điền ý kiến của riêng họ. Nhà nghiên cứu thường sử dụng những câu hỏi nửa đóng khi muốn thu thập thông tin một cách khách quan. Câu hỏi nửa đóng dành cho người điền câu hỏi một khả năng làm sáng tỏ vấn đề mà trong câu hỏi đóng tương đương với phương án "Tôi không thể nói chính xác", "Tôi không nghĩ đến điều đó", "Tôi không chắc chắn rằng...".

Quan điểm chung cho rằng các câu hỏi đóng tiết kiệm hơn. Nhưng không phải lúc nào cũng vậy, các câu hỏi đa phương án đôi khi cũng đòi hỏi công sức xử lý ngang bằng với câu hỏi mở và câu hỏi nửa đóng. Cũng không nên thừa nhận một cách vô điều kiện ý kiến cho rằng câu hỏi đóng có độ tin cậy cao hơn. Khi nhân viên mã hóa có chuyên

môn cao (là người được đào tạo chuyên ngành công nghệ thông tin và đồng thời có kiến thức xã hội học) thì tính ổn định của thông tin đã xử lý của câu hỏi mở và nửa đóng khá cao. Nhà nghiên cứu thành thạo ngoài việc cố gắng nâng cao độ chính xác của thông tin còn có thể sử dụng những công cụ thống kê để đánh giá độ chính xác của nó cũng như đánh giá tầm quan trọng của nó trong tổng thể số liệu.

Theo ***tiêu chí nội dung câu hỏi*** có thể phân chúng thành câu hỏi về các sự kiện, câu hỏi về kiến thức và câu hỏi về thái độ, quan điểm, ý kiến, phương hướng hành động, động cơ hành vi.

Những ***câu hỏi về các sự kiện*** như: "Bạn có đồng hồ không?", "Xin bạn hãy cho biết năm sinh của bạn?"... không khó trả lời, vì vậy chúng thường được sử dụng làm những câu hỏi tiếp xúc hoặc tâm lý - chức năng, làm "cầu nối" khi chuyển chủ đề trong bảng hỏi. Thông thường đó là các câu hỏi mở có câu trả lời ngắn gọn hoặc các câu hỏi đóng. Nội dung thông thường là các câu hỏi về dân số như tuổi, giới, nghề nghiệp, thành phần gia đình... Đây là bộ phận quan trọng của bảng hỏi mà thiếu nó thì các thông tin thu nhận được bị giảm ý nghĩa. Tuy nhiên, nên tránh những câu hỏi quá sâu vào đời sống riêng tư hoặc những câu hỏi mà dựa vào đó có thể suy đoán ra nhân thân người trả lời câu hỏi. Ví dụ những câu hỏi về địa vị xã hội, trình độ học vấn... Những thông tin kiểu này thường được thu thập bằng cách phân nhóm khi phát phiếu điều tra.

Khi hỏi về những sự kiện xảy ra trong quá khứ cần phải chú ý đến những sai lầm có thể xảy ra của trí nhớ, vì vậy chỉ đưa những câu hỏi này vào bảng hỏi nếu thật sự cần thiết. Vấn đề cần hỏi phải được chia nhỏ thành những yếu tố riêng biệt để tái tạo lại tình huống của quá khứ. Ví dụ khi hỏi về những sự kiện quan trọng đã diễn ra từ khi thành lập một cơ quan nào đó có thể hỏi năm người trả lời bắt đầu về cơ quan, những sự kiện quan trọng nào xảy ra từ đó đến nay, sự tham dự của anh ta (chị ta) vào những sự kiện đó (không nhất thiết hỏi năm tháng vì điều này có thể tìm được từ nguồn khác).

Đối với những ***câu hỏi về tri thức*** không nên dùng kiểu hỏi: "Bạn có biết...". Hiếm khi người trả lời lại công nhận mình không biết điều đó. Tốt nhất là nên hỏi về một vài chi tiết cụ thể của tri thức đó. Ví dụ khi hỏi về một nhà bác học nổi tiếng thì nên hỏi thêm ông ta làm việc trong lĩnh vực khoa học nào, những đóng góp của ông vào tri thức của nhân loại...

Những ***câu hỏi về thái độ, quan điểm, ý kiến, phương hướng hành động và động cơ hành vi*** khó sử dụng hơn những câu hỏi về tri thức. Trước hết, người trả lời có thể nhận thức được hoặc không nhận thức được chúng. Nếu họ không nhận thức được chúng thì họ cần một quá trình nhận thức song song với quá trình tự phân tích. Sau nữa, có thể người trả lời chưa bao giờ gặp hiện tượng mà nhà nghiên cứu nêu ra hoặc không có đầy đủ thông tin về nó. Trong trường hợp này cần phải lọc đối tượng trả lời. Thông thường, trước khi đưa ra những câu hỏi loại này nhà nghiên cứu cần phải xác định trước kiến thức của tập

hợp được nghiên cứu để phần lớn cá nhân trong tập hợp mẫu am hiểu về lĩnh vực kiến thức mà câu hỏi động chạm đến. Các nhà nghiên cứu khi ra những câu hỏi kiểu này thường chọn câu hỏi đa phương án nửa đóng trong đó tách ra những yếu tố cơ bản làm phương án trả lời và dành chỗ cho ý kiến riêng của người điền phiếu để có thể tìm hiểu rõ hơn về các yếu tố của câu hỏi.

Điều cuối cùng cần nói là những câu trả lời cho các câu hỏi về thái độ, quan điểm, ý kiến, phương hướng hành động và động cơ hành vi nhạy cảm đối với việc diễn đạt và đối với trình tự xuất hiện trong bảng hỏi hơn so với nhóm các câu hỏi khác.

Những yêu cầu đối với việc thiết kế bảng hỏi

Để thông tin thu được có tính đúng đắn, người thiết kế các câu hỏi phải tuân thủ bốn yêu cầu sau:

- Yêu cầu về tính không dẫn dắt.
- Yêu cầu về khả năng thu nhận được câu trả lời.
- Yêu cầu về tính thích ứng.
- Yêu cầu về tính phù hợp của công cụ được sử dụng.

Tính không dẫn dắt của câu hỏi và tính không dẫn dắt của các phương án trả lời là vấn đề nhà nghiên cứu phải quan tâm đến đầu tiên.

Các câu hỏi có tính dẫn dắt là các câu hỏi có tính gợi ý cho người trả lời về nội dung cần trả lời. Ví dụ, các câu hỏi theo kiểu: "Bạn có thích...?", "Bạn có muốn...?", "Bạn có yêu...?", "Bạn có hài lòng...?" là các câu hỏi dẫn dắt. Chúng nêu ra một gợi ý dù mơ hồ về sự hiện diện của các trạng

thái tâm lý muốn, yêu, hài lòng,.. Chúng sẽ gây ra một chuyển dịch hiển nhiên các câu trả lời theo hướng tích cực. Cần tránh sử dụng các câu hỏi dẫn dắt khi đặt các câu hỏi kết quả và thay thế chúng bằng các câu hỏi lựa chọn hoặc đa phương án.

Để giảm bớt sự chuyển dịch do một ý nào đó trong câu hỏi gây ra, các nhà nghiên cứu thường bố trí những phần của câu hỏi có tính gợi ý vào giữa câu hỏi. Nếu có thể được thì không hỏi các câu hỏi có tính dẫn dắt. Ví dụ, không nên hỏi: "Trên mặt kẻ gây án có nốt ruồi ở gần miệng phải không?" mà nên thay thế bằng câu hỏi: " Trên mặt kẻ gây án có đặc điểm nhận dạng nào không?".

Một cách khác để tránh tính dẫn dắt của câu hỏi là trong câu hỏi không được bộc lộ những ý kiến, những giá trị và những phương hướng nghiên cứu. Chúng có thể gây ra những dịch chuyển lớn trong câu trả lời về phía quan điểm của người nghiên cứu. Ví dụ minh họa câu hỏi sau:

Bạn hãy dùng dấu x đánh dấu cái gì làm bạn thích và cái gì làm bạn không thích trong công việc của bạn. Bạn có thể đánh dấu một vài ô ở cột bên trái cũng như cột bên phải.

Trong công việc của mình cái gì làm bạn thích?		Trong công việc của mình cái gì làm bạn không thích?	
1. Công việc đa dạng.		1. Công việc đơn điệu.	
2. Công việc đòi hỏi sáng trí.		2. Công việc không bắt phải suy nghĩ.	

Cách nêu câu hỏi trên thể hiện rõ ý kiến của nhà nghiên cứu rằng công việc đơn điệu và không bắt phải suy nghĩ thì không thể làm cho con người thích được. Tuy nhiên, theo tâm lý học lao động thì công việc đơn điệu không phải lúc nào cũng gây ra trạng thái cảm xúc tiêu cực. Do đặc điểm tâm lý cá nhân, một số người có thể vui lòng làm công việc đơn điệu trong một thời gian dài. Cũng tương tự như vậy đối với ý kiến cho rằng công việc không bắt phải suy nghĩ không thể làm cho người ta thích.

Tính dẫn dắt của thứ tự và nội dung các phương án trả lời có nguyên nhân là đặc điểm tri giác của con người. Người tham gia trưng cầu ý kiến nhớ kỹ nhất là những phương án đầu tiên, phương án cuối cùng và phần lớn những phương án trả lời khẳng định. Ngoài ra, độ dài so sánh của các phương án trả lời và thứ tự của chúng trong danh sách lựa chọn cũng tác động đến kết quả điều tra.

Nếu trong các phương án trả lời có một phương án có tính dẫn dắt thì nên đưa nó vào giữa các phương án trả lời khác.

Để tránh ảnh hưởng dẫn dắt của độ dài so sánh của các phương án trả lời, nên kéo dài các phương án bằng chuỗi các dấu chấm. Ví dụ:

- Hài lòng .....☐
- Không hài lòng lắm .....☐
- Không hài lòng.....☐

Công trình nghiên cứu của A. L. Xventxitxki khẳng định một điều là những người được trưng cầu ý kiến thường hay lựa chọn những câu trả lời được nêu trong phần đầu của

danh sách lựa chọn. Việc thay đổi thứ tự của danh sách lựa chọn dẫn đến sự thay đổi kết quả tới 15%. Ví dụ, khi nghiên cứu về lao động, nhà nghiên cứu nêu ra danh sách lựa chọn theo thứ tự sau: lao động là sự cần thiết, thiết thân hàng đầu; mọi người đều cần phải lao động để đảm bảo cuộc sống vật chất cho gia đình mình... theo ý nghĩa giảm dần. Có thể tiên đoán rằng các câu trả lời theo phương án thứ nhất sẽ chiếm tỷ lệ cao nhất nhưng kết quả đó chưa chắc đã phản ánh đúng thực tế. Để giảm thiểu hiệu ứng này, các nhà nghiên cứu thường phân bố các phương án trả lời theo thứ tự ngẫu nhiên. Nếu như chỉ có hai phương án là có - không thì một nửa số người được hỏi sẽ điền phiếu với phương án trả lời có thứ tự có - không và nửa còn lại điền phiếu có thứ tự ngược lại (thứ tự không - có).

Trình tự của các câu hỏi cũng có tính dẫn dắt. Nếu các câu hỏi được đưa ra theo một trình tự có lôgíc và hợp lý thì ở người tham gia trưng cầu ý kiến có thể xuất hiện một định hướng nhất định mà theo đó họ sẽ trả lời các câu hỏi còn lại. Để làm gián đoạn tác động định hướng này thì các câu hỏi có chung chủ đề phải được đặt ở những vị trí khác nhau của bảng hỏi.

Để có thể loại bỏ tính dẫn dắt của trình tự câu hỏi, nhà nghiên cứu có thể sử dụng thủ thuật đã áp dụng đối với câu hỏi đúng - sai. Cụ thể là họ cần phải tách các câu hỏi mà trình tự nhất định của chúng - theo họ sẽ làm chuyển dịch số liệu thu được. Nhà nghiên cứu phải thiết kế một số bảng hỏi có trình tự các câu hỏi được thay đổi và

sau đó phát các bảng hỏi khác nhau cho các nhóm nhỏ khác nhau. Nếu sự thay đổi trình tự các câu hỏi dẫn đến sự phân kỳ rất lớn trong kết quả thì việc phát nhiều bảng hỏi cho nhiều nhóm nhỏ đã phần nào hiệu chỉnh được tính dẫn dắt của trình tự câu hỏi.

Khả năng thu nhận được câu trả lời là vấn đề thứ hai phải chú ý đến. Đôi khi câu hỏi được đặt ra nhưng không thể nhận được câu trả lời vì:

- Vấn đề quá trừu tượng.
- Vấn đề quá thầm kín, riêng tư.
- Câu hỏi gây lo lắng vì hỏi về những hành vi không được ủng hộ trong xã hội.
- Câu trả lời có thể làm mất uy tín của người trả lời.
- Câu trả lời sẽ có thể bị coi như lời buộc tội đối với cá nhân khác.

Để cho người tham gia trưng cầu ý kiến có thể trả lời những câu hỏi tương tự một cách tự do và cởi mở, cần phải làm cho họ thấy rằng mọi câu trả lời đều không gây những hậu quả gì đến bản thân mà e ngại. Điều này có thể đạt được bằng cách khẳng định các ý sau: đối với mỗi một câu hỏi thì mỗi cá nhân đều có câu trả lời của riêng mình, điều này không có gì đáng ngạc nhiên, sẽ không sử dụng những ý kiến của anh ta để phê phán bất kỳ ai và anh ta được giữ kín nhân thân.

Các câu hỏi trong bảng hỏi không được trừu tượng mà phải cụ thể, rõ ràng. Yêu cầu cụ thể đòi hỏi *mỗi câu hỏi phải hỏi về một biểu hiện cụ thể của đặc trưng cần khảo*

sát để người tham gia trưng cầu ý kiến có thể hiểu đúng ý của nhà nghiên cứu vì mỗi cá nhân có thể có cách hiểu khác nhau đối với cùng một khái niệm[1]. Ví dụ, từ "thường xuyên" đối với một cá nhân có thể có nghĩa hàng ngày, nhưng đối với cá nhân khác có thể là vài lần một tuần, thậm chí vài lần một tháng. Vì thế, nên thay từ này bằng một con số cụ thể. Yêu cầu rõ ràng đòi hỏi *mỗi câu hỏi trong bảng chỉ có một cách hiểu duy nhất.*

Yêu cầu về tính thích ứng thể hiện ở việc đối tượng được hỏi phải tiếp nhận được thông tin cần thiết để hiểu đúng yêu cầu của bảng hỏi, có thể nhớ lại những kinh nghiệm và kiến thức đã có và có khả năng chọn được đúng biểu đạt ý mà họ định phát biểu. Vì lý do nêu trên, bảng hỏi phải được thiết kế cho *phù hợp về năng lực trí tuệ và kinh nghiệm sống* với đối tượng điều tra.

Yêu cầu về tính phù hợp của công cụ được sử dụng thể hiện trước hết ở việc xác định thang đo. Kiểu của thang đo phải phù hợp với đặc tính được hỏi. Sự phân loại (hoặc phân hạng hay phân quãng cách) của thang đo phải thể hiện được tính khách quan, sao cho kết quả đánh giá chỉ phụ thuộc vào khả năng biểu đạt của đối tượng điều tra mà không phụ thuộc vào những yếu tố chủ quan của người thiết kế câu hỏi.

1. Tránh những câu hỏi chung chung kiểu: "Khi giao tiếp bạn có biết kết hợp hài hoà nhu cầu, sở thích của mình và mọi người không?". Sự không rõ ràng thể hiện ở việc không nêu rõ thế nào là kết hợp hài hoà nhu cầu và sở thích của mình và mọi người.

Do sự phong phú của các phương án trả lời hoặc do hoàn cảnh khách quan mà đôi khi các đáp án có trong bảng không phù hợp với quan điểm của đối tượng điều tra. Vì vậy, khi nhà nghiên cứu cảm thấy không thể nêu hết mọi phương án trả lời thì nên sử dụng câu hỏi nửa đóng, cũng như dự liệu cách mã hóa và xử lý nó. Điều này cho phép số liệu thu thập được có tính khách quan hơn.

Sự phù hợp của công cụ còn thể hiện ở việc các dấu hiệu được hỏi trong câu hỏi phải đúng là biểu hiện của đặc tính cần điều tra.

Sự phù hợp của công cụ cũng thể hiện ở việc câu hỏi và đáp án được thiết kế sao cho chúng có khả năng ghi lại một cách tối ưu những khác biệt tinh tế giữa những người trả lời về đặc điểm được đo. Việc này được thực hiện bằng cách chia nhỏ đặc điểm cần đo thành nhiều biểu hiện cụ thể hơn khi đặt câu hỏi. Tuy nhiên, nếu đặc điểm bị chia quá nhỏ thì sự tăng khả năng phân biệt lại kéo theo sự giảm độ tin cậy của thông tin.

Nếu nhà nghiên cứu thoả mãn được bốn yêu cầu này thì người tham gia trưng cầu ý kiến sẽ điền bảng chính xác hơn, ít bỏ trống câu hỏi không điền hơn, do đó, công việc xử lý số liệu cũng chính xác và dễ dàng hơn.

Tạo tâm thế tích cực và hợp tác

Để có thể thu được thông tin tốt, người thiết kế phải chuẩn bị tâm thế tích cực và hợp tác cho đối tượng điều tra. Phiếu điều tra phải được bắt đầu bằng lời kêu gọi hợp tác, trong đó giải thích rõ mục đích điều tra, tầm quan

trọng của đối tượng tham gia điều tra, lợi ích của họ (không nhất thiết là vật chất mà thường là tinh thần) khi tham gia điều tra. Trong lời kêu gọi nhất thiết phải có cam kết không nêu và không tìm hiểu tên của những người tham gia trưng cầu ý kiến.

Sau phần kêu gọi là một vài câu hỏi ban đầu hay còn gọi là câu hỏi tiếp xúc. Một số nhà xã hội học có quan điểm là có thể đưa vào đây một vài câu hỏi không liên quan đến nội dung nghiên cứu nhưng lại có tác dụng tạo thiện cảm với đối tượng và tạo tâm thế tích cực. Nhiều nhà nghiên cứu thường tranh thủ đưa vào phần này các câu hỏi liên quan đến vấn đề dân số như độ tuổi, giới tính, nơi ở, số người trong gia đình, thành phần gia đình, địa vị xã hội, trình độ học vấn. Những thông tin kiểu này có thể dùng để phân lớp tập hợp mẫu.

Các câu hỏi tiếp xúc phải tạo được sự tin cậy vì thế không được quá khó, không được quá dễ và nhất là không được tìm hiểu quá sâu về đời tư của đối tượng. Sau các câu hỏi tiếp xúc là các câu hỏi về nội dung đan xen với các câu hỏi lọc và các câu hỏi tâm lý - chức năng nhằm làm giảm bớt sự căng thẳng. Bảng hỏi có thể kết thúc bằng các câu hỏi tâm lý - chức năng.

Thứ tự các vấn đề được hỏi phải được suy tính thật cẩn thận. Nên đi từ những vấn đề chung đến những vấn đề có ít tính riêng tư và cuối cùng hãy hỏi những câu hỏi có tính riêng tư nhiều hơn. Theo quan sát chung, nếu người được hỏi đã trả lời những câu hỏi đầu tiên thì họ thường có

xu hướng trả lời những câu hỏi tiếp theo. Tuy nhiên, nhà thiết kế vẫn cần phải duy trì tâm thế hợp tác của đối tượng bằng những câu hỏi tạo hứng thú hoặc đáp ứng được nhu cầu thể hiện bản thân của họ.

Văn phong của tất cả các câu hỏi và phương án trả lời trong phiếu điều tra phải trau chuốt, thân thiện và tỏ rõ thái độ tôn trọng mọi câu trả lời có thể có của đối tượng. Trong các câu hỏi và các phương án trả lời không nên có những từ mang nặng tính biểu cảm. Nếu những người tham gia trưng cầu ý kiến trả lời như nhau đối với hàng loạt các câu hỏi thì phải chú ý và phải kiểm tra xem những câu trả lời đó có phải là kết quả tác động do tính biểu cảm của từ ngữ được sử dụng trong bảng hỏi hay không.

Việc chuẩn bị tâm thế tích cực và hợp tác cho đối tượng điều tra là cả một nghệ thuật và độ xác thực của thông tin thu được phụ thuộc rất nhiều vào hiệu quả của công việc chuẩn bị này.

c) Thiết kế tiến trình điều tra

Tùy theo yêu cầu của đề tài mà nhà nghiên cứu thiết kế hoặc không thiết kế tiến trình điều tra. Có ba thiết kế tiến trình điều tra là thiết kế xuyên nhóm tuổi, thiết kế xuyên thời gian và thiết kế theo chuỗi.

Thiết kế xuyên nhóm tuổi (cross-sectional design)

Là thiết kế nghiên cứu trong đó các đối tượng ở những lứa tuổi khác nhau được nghiên cứu tại cùng một thời điểm. Bằng cách so sánh đáp ứng của các đối tượng trong

những nhóm tuổi khác nhau, nhà nghiên cứu có thể định dạng được những thay đổi có quan hệ với tuổi tác trong mọi bình diện phát triển mà họ thường nghiên cứu.

Một ưu điểm quan trọng của thiết kế xuyên nhóm tuổi là nhà nghiên cứu có thể thu thập dữ liệu từ những người có độ tuổi khác nhau trong một thời gian ngắn. Ví dụ, khi nghiên cứu về giao tiếp của sinh viên, nếu dùng thiết kế xuyên nhóm tuổi thì không phải chờ đợi bốn năm - đợi những sinh viên năm thứ nhất học lên năm thứ tư - để kiểm tra giả thuyết về sự phát triển kỹ năng giao tiếp của họ. Nhà nghiên cứu chỉ đơn thuần lấy mẫu từ bốn nhóm sinh viên từ năm thứ nhất đến năm thứ tư và kiểm tra đồng thời cả bốn nhóm. Nhưng có hai hạn chế quan trọng cần phải chú ý đến khi sử dụng thiết kế xuyên nhóm tuổi. Đó là hiệu ứng đội ngũ và việc không có khả năng thu thập số liệu về sự phát triển cá nhân.

Hiệu ứng đội ngũ (cohort effect) thể hiện ở chỗ các sự khác biệt có liên quan đến tuổi tác (quan sát được trong thiết kế xuyên nhóm tuổi) có thể có nguyên nhân là do sự khác biệt kinh nghiệm sống trong những môi trường văn hóa - xã hội - lịch sử khác nhau mà không liên quan đến những biến đổi do sự phát triển nhân cách cá nhân mang lại.

Phải thấy rằng trong những thiết kế xuyên nhóm tuổi, các đối tượng thuộc về nhóm tuổi khác nhau là những cá nhân có xuất xứ từ những đội ngũ khác nhau. Đội ngũ là nhóm người có cùng tuổi, ở trong cùng một môi

trường văn hóa và trải nghiệm cùng một tiến trình sự kiện lịch sử trong cùng một giai đoạn phát triển nhân cách. So sánh xuyên nhóm tuổi luôn liên quan đến những đội ngũ khác nhau. Nhà nghiên cứu luôn phải đối mặt với sự gai góc của việc diễn giải vì sự khác biệt tìm được có thể không liên quan đến tuổi tác hay là sự phát triển nhân cách cá nhân mà có thể phản ánh sự khác biệt về trải nghiệm do các yếu tố lịch sử hoặc văn hóa mang lại cho thành viên của từng đội ngũ. Nói cách khác, so sánh xuyên nhóm tuổi làm ta nhầm lẫn giữa hiệu ứng do tuổi tác và hiệu ứng do đội ngũ.

Mặc dù có một hạn chế quan trọng như vậy nhưng so sánh xuyên nhóm tuổi vẫn là một thiết kế được các nhà nghiên cứu áp dụng một cách phổ biến. Vì nó có ưu điểm là dễ dàng và nhanh chóng. Có thể chọn mẫu và hoàn thành thí nghiệm trong vòng một năm. Hơn nữa, thiết kế này có vẻ như cho kết quả đúng khi có ít lý do để tin rằng đội ngũ được nghiên cứu có những kinh nghiệm sống khác biệt trong quá trình trưởng thành. Vì vậy nếu so sánh sinh viên năm thứ nhất với sinh viên năm thứ tư thì nhà nghiên cứu phải có cơ sở chắc chắn là lịch sử và văn hóa chưa thay đổi một cách rõ rệt trong mấy năm cách biệt của bốn đội ngũ này. Chỉ trong những nghiên cứu về sự khác biệt của những đội ngũ có sự phân cách nhiều năm thì hiệu ứng đội ngũ mới tạo ra vấn đề nghiêm trọng.

Số liệu về sự phát triển cá nhân không thể thu thập được trong thiết kế xuyên nhóm tuổi vì mỗi cá nhân

chỉ được quan sát trong một thời điểm duy nhất. Vì vậy, so sánh xuyên nhóm tuổi không thể cung cấp số liệu về thời điểm xuất hiện những kỹ năng cụ thể của nhân cách. Để có những số liệu kiểu này, nhà nghiên cứu thường sử dụng loại so sánh thứ hai: thiết kế xuyên thời gian.

Thiết kế xuyên thời gian (longitudinal design)

Trong thiết kế xuyên thời gian các đối tượng nghiên cứu được quan sát lặp đi lặp lại sau một chu kỳ nào đó của thời gian. Chu kỳ này có thể khá ngắn - sáu tháng đến một năm - hoặc là kéo dài cho đến hết đời người. Nhà nghiên cứu có thể nghiên cứu một phương diện cụ thể nào đó của sự phát triển - ví dụ như phát triển kỹ năng nói lưu loát - hoặc đồng thời nhiều phương diện. Bằng cách kiểm tra lặp đồng thời một số đối tượng, nhà nghiên cứu có thể đánh giá tính ổn định (tính kế thừa) của rất nhiều đặc trưng của từng cá nhân trong mẫu. Họ cũng có thể nhận dạng xu hướng và những quá trình phát triển nhân cách bình thường thông qua việc tìm kiếm những sự tương đồng trong những điểm mốc và những trải nghiệm. Ví dụ như các điểm mà từ đó cá nhân vượt qua được những biến động hoặc những trải nghiệm mà cá nhân cùng có chung. Cuối cùng, việc theo dấu các đối tượng theo thời gian giúp cho nhà nghiên cứu hiểu được sự khác biệt cá thể trong phát triển nhân cách, đặc biệt nếu họ có khả năng chứng tỏ rằng những kiểu khác nhau của trải nghiệm sẽ dẫn đến những kết quả rất khác nhau.

Thiết kế xuyên thời gian cũng có những khiếm

khuyết. Ví dụ, dự án xuyên thời gian có thể rất tốn kém và đòi hỏi nhiều thời gian. Những điểm này đặc biệt quan trọng khi khoa học thay đổi một cách liên tục trong học thuyết và thực nghiệm. Những vấn đề xuyên thời gian có thể là cấp bách ở giai đoạn đầu của một dự án (dài 10 hoặc 20 năm) nhưng có thể trở nên quá tầm thường khi dự án kết thúc. ***Hiệu ứng thực hành***[1] cũng có thể đe dọa giá trị của nghiên cứu xuyên thời gian: đối tượng được phỏng vấn hoặc làm test có thể trở nên có kinh nghiệm hay là quen thuộc với nội dung của test, nhờ đó cải thiện trình diễn và vì vậy các trình diễn này không liên quan đến khuôn mẫu của sự phát triển. Nhà nghiên cứu xuyên thời gian cũng có thể có vấn đề với ***sự tiêu hao chọn lọc***[2]; người được khảo sát có thể chuyển nhà hoặc do bị bó buộc với việc tham dự nghiên cứu nên không tham dự nữa. Kết quả là một mẫu nhỏ hơn và ***không đại diện***[3] không chỉ cung cấp ít thông tin hơn mà những kết luận rút ra từ nghiên cứu cũng không còn tính đại diện.

Còn một nhược điểm nữa của nghiên cứu xuyên thời gian là ***vấn đề xuyên thế hệ***. Vấn đề xuyên thế hệ là việc những biến động dài hạn trong môi trường có thể giới hạn

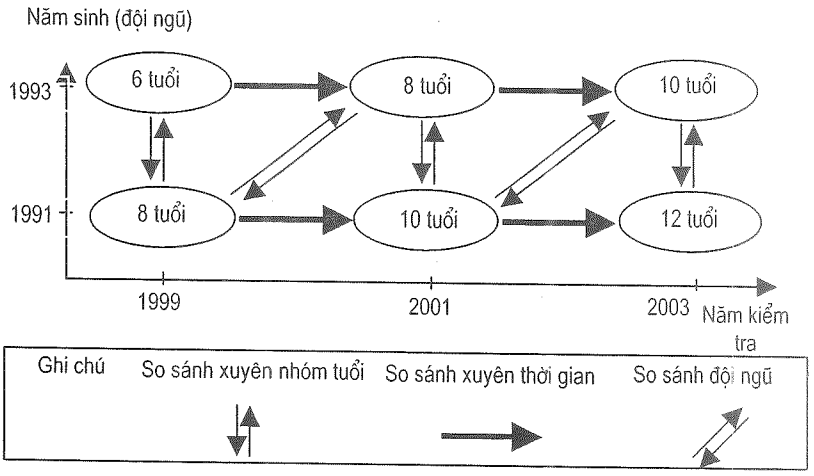
1. Việc những thay đổi trong đáp ứng tự nhiên của đối tượng là kết quả của việc kiểm tra lặp đi lặp lại được gọi là hiệu ứng thực hành.
2. Sự tiêu hao chọn lọc là việc mất đi một cách không ngẫu nhiên một số đối tượng nghiên cứu, do đó tạo ra một mẫu không đại diện.
3. Mẫu không đại diện là một nhóm con khác biệt với nhóm lớn của nó trong những chỉ tiêu quan trọng.

những kết luận của một dự án xuyên thời gian. Những cá nhân trong dự án xuyên thời gian thường được lấy ra từ một đội ngũ và thường có những chủng loại kinh nghiệm rất khác biệt với những cá nhân thuộc đội ngũ khác. Ví dụ, hãy xem xét thời cuộc đã thay đổi như thế nào từ thập kỷ 80 hay 90 của thế kỷ XX đến những năm đầu thế kỷ XXI. Sự thay đổi về môi trường sống và làm việc cũng như chuẩn đói nghèo là rất lớn. Vì vậy, cá nhân của những thế hệ khác nhau sống trong những thế giới khác nhau và ta không thể chắc chắn là cá nhân sinh ra từ thế kỷ trước và cá nhân sinh ra trong thế kỷ này phát triển theo những con đường giống hệt nhau. Nói cách khác, những biến động xuyên thế hệ trong môi trường làm giới hạn những kết luận của một dự án xuyên thời gian trong tiến trình của dự án.

Chúng ta thấy cả hai thiết kế xuyên nhóm tuổi và xuyên thời gian đều có ưu và nhược điểm. Liệu có thể kết hợp những ưu điểm của chúng vào trong một thiết kế duy nhất? Thể loại thứ ba của việc so sánh sự phát triển - thiết kế theo chuỗi - sẽ cố thử làm điều đó.

Thiết kế theo chuỗi (sequential design)

Là thiết kế nghiên cứu trong đó đối tượng từ những nhóm tuổi khác nhau được nghiên cứu lặp theo chu kỳ hàng tháng hay hàng năm. Nó kết hợp những ưu điểm của thiết kế xuyên nhóm tuổi và thiết kế xuyên thời gian bằng cách chọn các đối tượng có độ tuổi khác nhau và theo dõi từng đối tượng xuyên thời gian.



Hình 8. Ví dụ về thiết kế theo chuỗi

Giả sử có một dự án nghiên cứu hai nhóm cá nhân sinh năm 1991 và 1993. Năm bắt đầu nghiên cứu là 1999, khi nhóm thứ nhất được 8 tuổi và nhóm thứ hai được 6 tuổi. Người ta tiến hành khảo sát ba lần vào năm 1999, 2001 và 2003 và thu được kết quả đối với lứa tuổi từ 6 đến 12.

Có ba điểm mạnh chính của thiết kế theo chuỗi này. Thứ nhất, nó cho phép ta xác định hiệu ứng đội ngũ tác động lên kết quả như thế nào bằng cách so sánh các cá nhân cùng độ tuổi nhưng sinh vào những năm khác nhau. Trên *Hình 8* thể hiện việc loại trừ hiệu ứng đội ngũ bằng cách so sánh hai mẫu ở độ tuổi 8 và 10. Nếu hai mẫu không khác biệt thì chúng ta có thể giả định rằng hiệu ứng đội ngũ không hoạt động. *Hình 8* cũng minh họa cho ưu điểm thứ hai của thiết kế theo chuỗi: nó cho ta so sánh

theo hai cách xuyên thời gian và xuyên nhóm tuổi trong một nghiên cứu. Nếu xu hướng phát triển nhân cách theo lứa tuổi là như nhau trong cả hai so sánh xuyên nhóm tuổi và xuyên thời gian thì chúng ta có thể yên tâm rằng nó thể hiện những biến động của phát triển nhân cách thật sự. Cuối cùng, thiết kế theo chuỗi thường có hiệu quả hơn thiết kế xuyên thời gian chuẩn. Trong ví dụ trên, ta có thể theo dõi sự phát triển nhân cách trong một giai đoạn 6 năm mặc dù nghiên cứu của ta chỉ cần tiến hành trong 4 năm. Một nghiên cứu xuyên thời gian chuẩn có mẫu 6 tuổi sẽ cần 6 năm để cung cấp thông tin tương tự.

Để tăng hiệu quả về thời gian, người ta có thể theo dõi nhiều nhóm. Trong ví dụ nêu trên, có thể theo dõi ba nhóm: 6 tuổi, 8 tuổi và 10 tuổi. Kết quả thu được sẽ là đặc tính phát triển của độ tuổi từ 6 đến 14 và tiết kiệm được 4 năm. Rõ ràng rằng sự kết hợp các thiết kế xuyên thời gian và xuyên nhóm tuổi khá là đa năng đối với cả hai thiết kế trên.

d) Xử lý số liệu

Việc xử lý số liệu có thể thực hiện bằng tay hoặc bằng máy tính. Yêu cầu bắt buộc trước khi thiết kế bảng hỏi và xử lý số liệu là phải lập bản hướng dẫn cho việc mã hóa số liệu hay đánh số. Vì vậy, phải dự liệu trước kiểu số liệu để thuận tiện cho việc mã hóa và lập trình xử lý số liệu. Ngoài ra cũng phải quy định cách xử lý những bảng hỏi điền không đầy đủ (không điền hết các câu trả lời) để dễ dàng hơn cho người vào số liệu và khỏi đánh mất thông tin.

Hiện nay có nhiều phần mềm xử lý số liệu, ví dụ SPSS

WIN. Tuy nhiên, phần mềm càng đa năng (tức là có thể áp dụng cho rất nhiều nghiên cứu xã hội học và tâm lý học) thì khả năng xử lý số liệu của nó càng hạn chế. Một số nhà nghiên cứu sử dụng Excel để nhập và xử lý số liệu do phần mềm này dễ sử dụng hơn SPSS và có thể thực hiện mọi tính toán thống kê. Phương thức xử lý số liệu có hiệu quả nhất là chuyên gia tâm lý kết hợp với lập trình viên viết chương trình xử lý số liệu cho đề tài để có thể mã hóa, nhập và khai thác tốt số liệu thu được.

3. Bổ sung một vài kiến thức thống kê toán học[1]

Các thông số và phép toán thống kê được sử dụng trong điều tra cùng với ý nghĩa của nó được liệt kê dưới đây:

Kỳ vọng (giá trị trung bình) ký hiệu chữ $\overline{X}$. Kỳ vọng cho biết *trị trung bình của các giá trị đo được*. Ví dụ, ta có điểm số các bài kiểm tra của sinh viên X.

Bảng 7. Điểm số các bài kiểm tra của sinh viên X

Bài kiểm tra	đ 1	đ 2	đ 3	đ 4	đ 5	đ 6	đ 7
X	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7

Điểm trung bình của sinh viên X là:

1. Xem Đào Hữu Hồ: *Thống kê xã hội học* (Xác suất thống kê B), Nxb. Đại học Quốc gia, H. 2002;
Dương Thiệu Tống: *Thống kê ứng dụng trong nghiên cứu khoa học giáo dục*, Phần I: thống kê mô tả, Nxb. Đại học Quốc gia, H. 2000.

$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{N} X_i}{N}$$

Trong đó: x_i là giá trị đo được thứ i,

N là số lần đo.

Độ lệch tiêu chuẩn Standard Deviation, ký hiệu chữ s, dùng để mô tả *độ phân tán hay mức tập trung của các câu trả lời trong mẫu nghiên cứu.*

Ví dụ, độ lệch chuẩn của điểm số trong Bảng 7 là:

$$s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n} X_{ii}^2 - (\sum_{i=1}^{n} X_i)^2 / n}{n-1}}$$

Trong đó: X_i là giá trị trong một ô của bảng (giá trị đo lường được),

n là số lượng các giá trị đo lường (tức là số ô trong bảng).

Điểm tiêu chuẩn Z, ký hiệu Z cho ta biết *vị trí tương đối của một giá trị đo trong một phân bố so với điểm trung bình cộng.*

$$Z = \frac{X_i - \overline{X}}{s}$$

Trong đó: X_i là giá trị đo được

$\overline{X}$ là kỳ vọng.

Các hệ số tương quan: ba hệ số tương quan thường được sử dụng là hệ số tương quan tích - Moment Pearson r_p,

hệ số tương quan thứ hạng Spearman r_s, hệ số tương quan phi phết φ'. Mức độ tương quan được đánh giá như sau:

- Từ 0,80 đến 1,00: tương quan cao, đáng tin cậy.
- Từ 0,60 đến 0,79: tương quan từ "vừa phải" đến "đáng kể".
- Từ 0,40 đến 0,59: tương quan tạm được.
- Từ 0,20 đến 0,39: tương quan yếu.
- Từ 0,00 đến 0,19: tương quan không đáng kể hay tương quan do tính ngẫu nhiên của biến cố.

Khi sử dụng hệ số tương quan cần tránh lạm dụng chúng. Hệ số tương quan chỉ cho thấy giữa các biến cố được xem xét có quan hệ (có một sự liên quan nào đó) nhưng không khẳng định tính nhân quả giữa chúng. Để chứng minh tính nhân quả, nhà nghiên cứu phải sử dụng các phương pháp thực nghiệm.

Hệ số tương quan tích - moment Pearson là *chỉ số nói lên mức độ tương quan (mức độ liên quan, phụ thuộc vào nhau)* ***giữa hai biến định lượng***. Hệ số này sử dụng khi cả hai thang đo là thang quan hệ. Ví dụ tương quan giữa điểm số của bài kiểm tra 1 và bài kiểm tra 2 (cả hai điểm số đo bằng thang quan hệ).

Bảng 8. Điểm kiểm tra của sinh viên.

sv	sv 1	sv 2	sv 3	sv 4	sv 5	sv 6	sv 7	sv 8	sv 9
Điểm bài 1	Z_{11}	Z_{12}	Z_{13}	Z_{14}	Z_{15}	Z_{16}	Z_{17}	Z_{18}	Z_{19}
Điểm bài 2	Z_{21}	Z_{22}	Z_{23}	Z_{24}	Z_{25}	Z_{26}	Z_{27}	Z_{28}	Z_{29}

$$r_p = \frac{\sum_{i=1}^{n} Z_{1i} Z_{2i}}{n-1}$$

Trong đó: Z_{1i} là điểm tiêu chuẩn của bài 1,

Z_{2i} là điểm tiêu chuẩn của bài 2,

n là tổng số người có điểm kiểm tra.

Hệ số tương quan thứ hạng Spearman, ký hiệu r_s, *dùng để đo mức độ trùng hợp* ***giữa hai biến nhận các giá trị được xếp thứ hạng***. Hệ số này sử dụng khi cả hai thang đo là thang thứ hạng.

Ví dụ 1: Yêu cầu hai sinh viên X và Y xếp thứ tự 7 chủ đề (Cđ) giao tiếp cho trước từ 1 đến 7 và so sánh độ trùng hợp quan điểm của họ (cả hai quan điểm đều đo bằng thang thứ hạng). Số liệu được ghi vào bảng tương tự *Bảng 9*.

Bảng 9. Thứ hạng của chủ đề yêu thích

sv	Cđ 1	Cđ 2	Cđ 3	Cđ 4	Cđ 5	Cđ 6	Cđ 7
X	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7
Y	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7
D	D_1	D_2	D_3	D_4	D_5	D_6	D_7

(Tổng số các thứ hạng N=7.)

$$r_s = 1 - \frac{6\sum_{i=1}^{N} D_i^2}{N^3 - N}$$

Trong đó: X_i và Y_i là các biến nhận các giá trị được xếp thứ hạng.

$D_i = X_i - Y_i$,

N là tổng số các thứ hạng.

Ví dụ 2: Bảng dưới liệt kê điểm số của 10 sinh viên trong hai bài trắc nghiệm tâm lý (để cho dễ theo dõi, ở đây sẽ cho điểm theo thứ tự tăng dần của sinh viên). Một số điểm số của các sinh viên trùng nhau. Chúng ta sẽ tìm độ trùng hợp của hai điểm số trắc nghiệm này:

Bảng 10. Điểm số của 10 sinh viên trong hai bài trắc nghiệm

sv	sv 1	sv 2	sv 3	sv 4	sv 5	sv 6	sv 7	sv 8	sv 9	sv 10
Điểm bài 1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Thứ tự điểm bài 1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Điểm bài 2	20	18	18	18	16	15	14	12	12	11
Thứ tự điểm bài 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bảng 10 không cho ta thứ hạng của các điểm số mà chỉ cho ta giá trị thật của chúng. Ta phải chuyển đổi các giá trị này thành giá trị của bảng thứ hạng mà ta cần. Cách làm như sau: ta sắp xếp các điểm số theo thứ tự giảm dần của giá trị. Nếu các điểm số trùng nhau thì ta gán cho chúng thứ tự tăng dần. Trong bài 2, sinh viên 2 có cùng

điểm số với sinh viên 3 và sinh viên 4 (18 điểm); ta gán lần lượt cho họ các thứ tự 2, 3, 4. Đồng thời, sinh viên 8 có cùng điểm số với sinh viên 9 (12 điểm), ta gán cho họ thứ tự 8 và 9. Có thể thấy điểm 12 xuất hiện 2 lần, điểm 18 xuất hiện 3 lần. Trong trường hợp như vậy, ta gán cho mỗi ô thứ hạng trung bình mà các điểm trùng nhau ấy chiếm lĩnh. Như vậy, hai điểm số 12 có thứ tự là 8 và 9, thứ hạng của hai điểm này là (8+9) : 2 = 8,5. Tương tự, ba điểm số 18 có thứ tự là 2, 3, 4 nên thứ hạng của chúng là (2+3+4) : 3 = 3. Thứ hạng của các điểm số như sau:

Bảng 11. Thứ hạng điểm của hai bài trắc nghiệm

sv	sv 1	sv 2	sv 3	sv 4	sv 5	sv 6	sv 7	sv 8	sv 9	sv 10
Thứ hạng điểm bài 1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Thứ hạng điểm bài 2	1	3	3	3	5	6	7	8,5	8,5	10
D	9	6	5	4	1	-1	-3	-5,5	-6,5	-9

Như vậy, ta đã chuyển đổi được bảng điểm thành bảng thứ hạng. Ta có thể dùng bảng thứ hạng này để tính hệ số tương quan Spearman bằng công thức tính ở ví dụ 1.

Hệ số tương quan phi phết, ký hiệu φ' là *chỉ số nói lên mức độ tương quan (mức độ liên quan, phụ thuộc vào nhau) **giữa hai biến định tính** khi các biến quan sát được phân ra thành các phạm trù khác nhau.* Hệ số này sử dụng khi thang đo là thang định danh. Ví dụ sự tương quan giữa

hai giới và loại chương trình mà họ theo học (giới và loại chương trình học đo bằng thang định danh; các ô trong bảng ghi số lần xuất hiện của giới theo học một chương trình cụ thể). Số liệu được ghi vào bảng tương tự Bảng 12:

Bảng 12. Số sinh viên theo học các chương trình phân theo giới

Giới	Chương trình 1	Chương trình 2	Chương trình 3	Chương trình 4
Nữ	129	25	116	25
Nam	286	108	223	48

$$\varphi' = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2_{max}}}$$

Trong đó: $\chi^2 = \sum_{i=1}^{n}\sum_{j=1}^{m}\frac{(Oij - Eij)^2}{Eij}$

O_{ij} là giá trị của tần số quan sát (giá trị của ô tại hàng i cột j)

$$Eij = \frac{\sum r_i \sum c_j}{N},$$

$\sum_{i=1}^{n} r_i$ là tổng các tần số quan sát ở hàng thứ i, gồm n giá trị (n cột),

$\sum_{i=1}^{m} c_j$ là tổng các tần số quan sát ở cột thứ j, gồm m giá trị (m hàng),

$\chi^2_{max} = N(A-1)$,

N là tổng số các quan sát của bảng và bằng $N = \sum_{i=1}^{n}\sum_{j=1}^{m} r_{ij}$,

A là số nhỏ nhất trong hai số n (số cột dọc) và m (số hàng ngang).

Thống kê suy diễn được dùng để kiểm nghiệm tính đúng đắn của thực nghiệm. Ta có thể *dùng phân bố Student để so sánh giá trị trung bình giữa các tham số tương ứng của nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng để* ***kiểm định giả thiết về tính tương đồng hay khác biệt giữa hai nhóm.*** Cụ thể là ta tính giá trị của phân bố Student:

$$t = \frac{\overline{X} - \overline{Y}}{\sqrt{\frac{n.s_x^2 + m.s_y^2}{n+m-2}}\sqrt{\frac{n+m}{n.m}}}$$

Trong đó: $\overline{X}$ là giá trị trung bình của mẫu ngẫu nhiên $x_1, x_2, x_3...x_n$ thuộc nhóm thực nghiệm với $n \geq 30$,

$\overline{Y}$ là giá trị trung bình của mẫu ngẫu nhiên $y_1, y_2, y_3...y_m$ thuộc nhóm đối chứng với $m \geq 30$,

s_x và s_y là các độ lệch tiêu chuẩn của biến x và biến y,

n, m là số sinh viên trong nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng.

Tra bảng tìm $t_{n+m-2}(\alpha/2)$ và so sánh giá trị t với $t_{n+m-2}(\alpha/2)$:

- Nếu $|t| < t_{n+m-2}\left(\frac{\alpha}{2}\right)$ thì hai nhóm có các tham số tương đương nhau.

• Nếu $|t| \geq t_{n+m-2}\left(\frac{\alpha}{2}\right)$ thì hai nhóm có các tham số khác nhau hoàn toàn.

Nói cách khác, nếu trước khi tác động hai nhóm có tham số tương đương nhau - tức là $|t| < t_{n+m-2}\left(\frac{\alpha}{2}\right)$ - thì hai nhóm này thoả mãn điều kiện chọn mẫu ngẫu nhiên. Nếu sau tác động mà $|t| \geq t_{n+m-2}\left(\frac{\alpha}{2}\right)$ thì tham số hai nhóm khác nhau tức là tác động có hiệu quả và ngược lại.

III. PHƯƠNG PHÁP TRẮC NGHIỆM[1]

Thông thường các nhà nghiên cứu dùng phương pháp trắc nghiệm (test) để đo mức độ phát triển kỹ năng giao tiếp của các đối tượng thực nghiệm. Trước khi thiết kế một test cần phải tham khảo các test đã có trong và ngoài lĩnh vực nghiên cứu để rút ra kinh nghiệm cần thiết.

Có thể liệt kê một vài mẫu trắc nghiệm về giao tiếp hoặc ngôn ngữ như Test Denver, trắc nghiệm trí tuệ của Wechsler, trắc nghiệm về giao tiếp của Dakharov... Tuy nhiên, phần lớn các trắc nghiệm về giao tiếp không được thiết kế riêng mà thường là một bộ phận của các trắc nghiệm về trí tuệ hoặc nhân cách.

Test Denver là trắc nghiệm kiểm tra sự phát triển các kỹ năng ở trẻ dưới 5 tuổi trong đó có kỹ năng ngôn ngữ. Những kỹ năng ngôn ngữ được kiểm tra là:

1. Xem *Những trắc nghiệm tâm lý*, Nxb. Đại học Quốc gia, H. 1997, t.1, 2.

- Phát âm, cười thành tiếng, hướng về phía có tiếng nói.

- Kiến thức ngôn ngữ: sự hiểu nghĩa một số từ thông dụng, cách sử dụng từ ở số nhiều, biết từ trái nghĩa/đồng nghĩa, thực thi được nhiệm vụ đơn giản (ví dụ: đưa đồ vật cho một người đứng ngay gần đó).

- Kiến thức về cảm nhận: nhận biết từ tương ứng với các trạng thái đói, mệt, rét...

Trắc nghiệm Trí tuệ của Wechsler thực chất là trắc nghiệm đo IQ. Điểm đặc biệt của trắc nghiệm này là đã loại trừ được sự phụ thuộc của IQ (theo cách tính cũ) vào tuổi đời. Phần trắc nghiệm có liên quan đến giao tiếp có nội dung kiểm tra vốn từ bằng yêu cầu phát biểu nội hàm của từ (định nghĩa từ).

Trắc nghiệm giao tiếp của Dakharov gồm trắc nghiệm về giao tiếp và trắc nghiệm về khả năng điều khiển người khác. Các trắc nghiệm này dùng trong tuyển chọn học viên trường sĩ quan an ninh của Liên Xô.

Ngoài những trắc nghiệm kể trên còn có những trắc nghiệm về tính cởi mở của nhân cách, trắc nghiệm về nhu cầu giao tiếp của các nhà tâm lý học Liên Xô.

Điều cần chú ý khi sử dụng các test của nước ngoài cho trẻ em Việt Nam là phải lưu ý đến việc cập nhật và chỉnh lý để test thích nghi với điều kiện Việt Nam về mặt văn hóa và mức độ phát triển của xã hội. Ví dụ, do sự thay đổi của kinh tế và xã hội nên có một vài sự vật, hiện tượng mà trẻ em ít khi gặp hoặc nhìn thấy (như con nòng nọc, con lừa...) và do đó khó nêu định nghĩa cho những từ chỉ sự vật, hiện tượng này. Một ví dụ khác là do tiến bộ khoa học công nghệ nên nghĩa của từ đã bị biến đổi hoặc mở rộng (tên lửa theo nghĩa ban đầu là một loại vũ khí phóng đi bằng sức phản

lực, nhưng hiện nay, từ tên lửa không những có nghĩa là một loại vũ khí mà còn có nghĩa tên lửa vũ trụ).

Đồng thời cũng phải tính đến định kiến văn hóa của người thiết kế test. Khi thiết kế, test luôn luôn có đối tượng cụ thể. Người thiết kế phải dựa vào đặc điểm chung, vào mức độ phát triển của đối tượng trong những lĩnh vực mà test đo đạc để thiết kế. Do sự khác biệt về văn hóa nên trẻ em các nước công nghiệp có nhiều hiểu biết về công nghệ hơn trong khi trẻ em các nước nông nghiệp lại có nhiều hiểu biết về canh tác hơn. Vì vậy, test luôn luôn thể hiện điểm khác biệt văn hóa và phải chỉnh lý để thích nghi với những đối tượng thuộc nền văn hóa khác.

Một điểm nữa cũng cần lưu ý khi tham khảo các trắc nghiệm nêu trên. Do những trắc nghiệm này được thiết kế từ thế kỷ trước vào thời điểm sơ khai của kỹ thuật test nên chúng có những khiếm khuyết nhất định. Điều này thể hiện ở ***phương án lựa chọn quá cứng nhắc, không bao hết các khả năng.*** Ví dụ, câu 2 trong **Trắc nghiệm khả năng điều khiển người khác** của Dakharov. Tình huống là người lãnh đạo sắp thực thi một giải pháp mang lại lợi ích cho cơ quan thì một nhân viên đến gặp và đề nghị chính giải pháp đó. Có ba lựa chọn. Một là người lãnh đạo thông báo là đã có ý định đó rồi và cảm ơn. Hai là không thông báo, lắng nghe và cảm ơn. Ba là không chọn hai phương án trên. Chọn phương án một được ba điểm, chọn phương án hai không được điểm nào, lựa chọn thứ ba (không chọn cả hai phương án trên) có thể bị trừ 5 điểm nếu đó là lần thứ hai người làm test không chọn các phương án của test. Tuy nhiên, còn có thể có nhiều phương án khác. Theo cách quản lý của người Nhật, lãnh đạo có thể thông báo cho nhân viên

là mình có chung ý tưởng, đề nghị nhân viên góp ý xây dựng phương án thực thi, thưởng cho nhân viên (bằng tiền hoặc bằng ghi nhận đóng góp để xem xét khi cần thăng tiến hoặc tăng lương...), đưa nhân viên vào danh sách những người giám sát thực thi. Phương án này có hai ưu điểm. Thứ nhất, không làm nhụt ý thức đóng góp cho cơ quan của nhân viên. Thứ hai, người giám sát tốt nhất là người có chung ý tưởng. Như vậy, để đánh giá người lãnh đạo theo thang điểm của test thì không nên theo hai phương án chủ quan của nhà thiết kế test vì như vậy chưa chắc đã đánh giá chính xác năng lực của người lãnh đạo.

Để thiết kế một test cần phải chuẩn bị về lý thuyết. Chuẩn bị này gồm nghiên cứu lý thuyết về lĩnh vực có liên quan, vạch ra mục đích của test, nêu được những biểu hiện cụ thể của những phẩm chất cần kiểm tra. Phần thiết kế test phải trải qua ba bước sau:

- Thiết kế sơ bộ test.
- Điều tra xã hội học.
- Chỉnh sửa mẫu test và chuẩn hóa test.

Thiết kế sơ bộ test là đặt ra các câu hỏi và đặt ra những tình huống của test dựa trên phần chuẩn bị lý thuyết. Sau đó làm đáp án cho các câu hỏi kiểm tra kiến thức và các phương án trả lời sẵn cho các tình huống.

Điều tra xã hội học được tiến hành với nội dung bảng hỏi là nội dung các câu hỏi của test. Đó là câu hỏi ý kiến, ứng xử và phương hướng hành động, gọi tắt là câu hỏi ý kiến, câu hỏi sự kiện và câu hỏi kiểm tra kiến thức. Đối với câu hỏi ý kiến, mục đích của điều tra là tìm ra những phương án trả lời có thể có của tình huống ngoài những

phương án chủ quan của người thiết kế test. Do đó phải sử dụng câu hỏi nửa đóng đối với câu hỏi ý kiến và câu hỏi đóng đối với hai loại câu hỏi còn lại. Đối với câu hỏi kiểm tra kiến thức, mục đích của điều tra là xác định thứ tự độ dễ của các câu hỏi. Việc xác định thứ tự này rất quan trọng do trong test có thể có những yêu cầu theo kiểu "nếu không trả lời được 5 câu liên tiếp thì ngừng hỏi". Số người trả lời đúng một câu hỏi sẽ là chỉ số về độ dễ của câu hỏi đó.

Sau khi xử lý số liệu điều tra, kết quả sẽ được sử dụng để điều chỉnh, bổ sung cho nội dung test ban đầu. Test đã sửa đổi, bổ sung (đã thiết kế xong) sẽ đưa ra chuẩn hóa. Nhà thiết kế test đưa test cho nhóm xã hội (là đối tượng của test) làm. Điểm trung bình của những người làm test sẽ được quy thành 100 điểm. Người ta thường quy định độ lệch của người bình thường là ± 15 điểm; độ lệch ± 25 điểm là dấu hiệu của sự bất bình thường. Khi thực hiện xong các công đoạn này thì test đã chuẩn hóa xong.

IV. PHƯƠNG PHÁP SO SÁNH XUYÊN VĂN HÓA

So sánh xuyên văn hóa là nghiên cứu so sánh lối ứng xử giao tiếp của các cá nhân từ những nền văn hóa (hoặc tiểu văn hóa) khác nhau. Nhiều nhà nghiên cứu khi so sánh xuyên văn hóa thường tìm sự khác biệt chứ không tìm sự tương đồng. Họ thấy rằng những người ở những nền văn hóa khác nhau thì cảm nhận thế giới, thể hiện tình cảm, tư duy và giải quyết vấn đề khác nhau. Vì vậy, bên cạnh tính phổ biến của một số cử chỉ biểu cảm trong giao

tiếp, tiếp cận xuyên văn hóa chỉ ra rằng thông lệ giao tiếp của một cộng đồng còn phụ thuộc mạnh mẽ vào khung cảnh và truyền thống văn hóa của cộng đồng này.

Bản chất của phương pháp so sánh xuyên văn hóa là so sánh những ghi chép, các seri ảnh và băng hình về những hiện tượng văn hóa hoặc các sinh hoạt đời thường của hai hay nhiều dân tộc thuộc các tiểu hệ văn hóa nằm trong một quốc gia, một vùng lãnh thổ hoặc của hai hay nhiều dân tộc thuộc những quốc gia khác nhau, ở trên những vùng lãnh thổ khác nhau. Trong khi so sánh, nhà nghiên cứu sẽ quy chiếu thông điệp (chứa đựng một phần văn hóa) về một chuẩn nào đó. Tuy nhiên, chuẩn này chưa chắc đã được xây dựng một cách không định kiến. Nó có thể là hiển nhiên đối với quan điểm nghiên cứu này nhưng chưa chắc đã hiển nhiên đối với quan điểm nghiên cứu khác.

Phương pháp quay phim các hiện tượng văn hóa cho phép bí mật ghi chép lại một cách đầy đủ các chi tiết trong khi ghi chép tay chỉ ghi lại một cách chọn lựa (tuy không chủ ý) những gì mà nhà nghiên cứu nhìn thấy. Vì lý do này mà các nhà nghiên cứu không chỉ dựa vào ghi chép tay. Mặt khác, ngay cả khi quay phim, nhà nghiên cứu - dưới tác động của định kiến văn hóa - cũng chỉ quay một cách chọn lựa những gì mà ông ta cho là đáng ghi chép và có thể bỏ qua những hiện tượng văn hóa có ý nghĩa đối với người bản địa nhưng lại không gây được ấn tượng với ông ta.

Người trình diễn các hiện tượng văn hóa là người thuộc văn hóa bản địa nhưng người quan sát (nghiên cứu) các hiện tượng văn hóa này lại thường là người thuộc một

nền văn hóa khác. Sự thể hiện các cử chỉ phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ phụ thuộc vào văn hóa của người trình diễn. Sự cảm nhận các cử chỉ phi ngôn ngữ sẽ phụ thuộc vào văn hóa phi ngôn ngữ của người quan sát. Do hai nền văn hóa khác nhau nên cần có sự chuẩn hóa cả ở người trình diễn lẫn người quan sát. Phải có một quy tắc dịch thuật chung cho nhà nghiên cứu theo kiểu quy tắc dịch thuật ngôn ngữ để có thể hiểu chính xác các trình diễn phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ. Nhưng phần lớn các nhà nhân chủng học thuộc chủng tộc khác nên ở họ luôn luôn tồn tại rào cản văn hóa trong việc tiếp nhận thông tin, do đó khó mà xây dựng được quy tắc này.

Trong so sánh xuyên văn hóa phải hết sức tránh định kiến văn hóa và định kiến dân tộc. Như ở trên đã trình bày, nhà nghiên cứu xuyên văn hóa sẽ chỉ thu thập những số liệu nào có thể quy chiếu được về những ứng xử của nền văn hóa mà ông ta sinh trưởng hoặc những nền văn hóa đã được ông ta nghiên cứu. Những số liệu còn lại sẽ bị ông ta bỏ qua, không được coi là những ứng xử idiosyncratic. Bằng cách hành xử này, ông ta đã tiền giả định một số có hạn những chủng loại số liệu thô mà ông ta sẽ thu thập và do đó bỏ qua một phần số liệu thô mang tính văn hóa đặc thù nhưng xa lạ với những nền văn hóa mà ông ta đã biết.

Để vượt qua rào cản văn hóa này, nhà nghiên cứu phải thật sự hoà nhập với cộng đồng văn hóa mà họ nghiên cứu, phải thật sự nói được ngôn ngữ của họ, sinh hoạt cùng họ và biết cách sử dụng những cử chỉ phi ngôn ngữ của họ.

CHƯƠNG III

Các xu hướng nghiên cứu giao tiếp trên thế giới

Giao tiếp là một hiện tượng phức tạp có nhiều mặt và nhiều mức độ. Giao tiếp có liên hệ với rất nhiều tác động đa phương trong đời sống tâm lý của con người. Do đó trong nghiên cứu giao tiếp có nhiều cách tiếp cận:

- Tiếp cận tâm lý học (vì giao tiếp là hiện tượng tâm lý).

- Tiếp cận ngôn ngữ học (vì giao tiếp gồm cả giao tiếp ngôn ngữ).

- Tiếp cận lý thuyết thông tin (vì giao tiếp là quá trình truyền thông tin).

- Tiếp cận văn hóa và dân tộc học (vì giao tiếp diễn ra trong những môi trường văn hóa khác nhau. Trong mỗi nền văn hóa con người sử dụng một ngôn ngữ nhất định, một hệ thống các phương tiện phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ nhất định, có một văn hóa giao tiếp nhất định; ngoài ra giữa các dân tộc còn có sự giao lưu văn hóa...).

- Tiếp cận xã hội học (vì giao tiếp có bản chất xã hội và thực hiện những chức năng xã hội nhất định).

- Tiếp cận triết học (vì cần có phương pháp luận để nghiên cứu giao tiếp).

Hiện nay, có thể phân những công trình nghiên cứu giao tiếp thành hai dòng: nghiên cứu lý luận giao tiếp và nghiên cứu giao tiếp ứng dụng.

Nhóm ***giao tiếp ứng dụng*** nghiên cứu áp dụng lý thuyết tâm lý học giao tiếp vào các thể loại giao tiếp cụ thể trong các nhóm xã hội cụ thể. Họ viết sách dạy thành viên của nhóm cách giao tiếp hiệu quả hơn.

Các nhà tâm lý học ***nghiên cứu lý luận giao tiếp*** lại có thể được phân nhóm theo bốn quan điểm chính: Quan điểm đầu coi giao tiếp là một loại hình của hoạt động, quan điểm thứ hai coi giao tiếp là một phạm trù độc lập với hoạt động, quan điểm thứ ba coi giao tiếp là quá trình truyền thông có điều khiển, quan điểm thứ tư không quá chú trọng đến định nghĩa giao tiếp mà quan tâm nghiên cứu trực tiếp giao tiếp trong các chuyên ngành tâm lý hẹp.

I. QUAN ĐIỂM COI GIAO TIẾP LÀ MỘT DẠNG, MỘT LOẠI HÌNH CỦA HOẠT ĐỘNG

Quan điểm này do A.N. Leonchev, nhà tâm lý học Liên Xô, khởi xướng vào thập kỷ 30 của thế kỷ trước. Nội dung cơ bản của hoạt động - theo A.N. Leonchev - "là một quá trình thực hiện sự chuyển hóa lẫn nhau giữa hai cực chủ

thể - khách thể" hay là chủ thể - đối tượng. Sơ đồ quan hệ chủ thể - khách thể là:

Chủ thể ⇨ Hoạt động ⇨ Đối tượng

Như vậy, chủ thể tác động lên khách thể thông qua hoạt động. Đặc trưng cơ bản của hoạt động là tính đối tượng của nó. Đối tượng của hoạt động xuất hiện hai lần: lần thứ nhất - trong tồn tại độc lập của nó, bắt hoạt động của chủ thể phải phụ thuộc vào nó và cải tạo hoạt động ấy; lần thứ hai - là hình ảnh của đối tượng, kết quả sự phản ánh tâm lý về những thuộc tính của đối tượng, một sự phản ánh chỉ thực hiện do hoạt động của chủ thể chứ không bằng bất cứ cách nào khác...

Con người - chủ thể tác động lên đối tượng - khách thể trong thực tiễn và hoạt động này được gọi là hoạt động bên ngoài. Ngoài ra, con người còn thực hiện những thao tác tư duy - hoạt động bên trong. Trong quá trình sống, con người nhập tâm (chuyển vào trong tư duy) những tri thức thu được. Theo A.N. Leonchev, sự nhập tâm là sự chuyển hóa của những quá trình mang hình thức bên ngoài xảy ra với các đối tượng vật chất cũng ở bên ngoài, được cải tạo thành những quá trình diễn ra trên bình diện trí óc, bình diện ý thức, đồng thời cũng được biến đổi một cách đặc biệt - được khái quát hóa, ngôn ngữ hóa, rút gọn lại và điều chủ yếu là trở thành có khả năng phát triển bên ngoài.

Như vậy, hoạt động bên ngoài được chuyển hóa thành hoạt động bên trong. Hoạt động bên trong cũng được chuyển hóa thành hoạt động bên ngoài. Hai loại hoạt động đan xen nhau và có cấu tạo chung giống nhau.

Mọi hoạt động đều có cấu trúc vòng: *điểm dẫn vào lúc ban đầu ⇨ quá trình thực hiện sự tiếp xúc với môi trường vật thể ⇨ sự điều chỉnh và làm phong phú thêm nhờ những mối liên hệ ngược của hình tượng dẫn vào lúc ban đầu*. Nói cách khác, có hai lần chuyển hóa trong hoạt động: đối tượng chuyển thành quá trình hoạt động và hoạt động chuyển thành sản phẩm của hoạt động chủ quan.

Hoạt động có thành phần cơ bản là hành động. Hành động của hoạt động luôn có mục đích. Ngoài mục đích, hành động còn được cấu thành bởi các thao tác.

Hoạt động được gắn với động cơ. Kết quả của hoạt động là khách thể (đối tượng) được biến đổi và nhận thức của chủ thể được cải tạo.

Rất nhiều nhà tâm lý học có tên tuổi của Liên Xô như B.G. Ananhev, P.Ia. Galperin, G.M. Andreeva, A.A. Bodalev, N.Đ. Davalova, V.V. Đavưđov... đã theo quan điểm giao tiếp là một hình thức của hoạt động. Họ áp dụng nó vào nghiên cứu một số lĩnh vực của đời sống con người và gặt hái được một số thành tựu. Tuy nhiên, theo quan điểm này, đôi khi trong thực tế lại chỉ có thể coi giao tiếp là điều kiện của hoạt động hoặc khía cạnh của hoạt động.

Định nghĩa giao tiếp của A.A. Leonchev đưa ra trong thập kỷ 70 của thế kỷ XX đã thâu tóm được quan điểm của nhóm các nhà tâm lý Liên Xô coi giao tiếp là dạng của hoạt động. Theo ông, "Giao tiếp là một hệ thống những quá trình có mục đích, có động cơ bảo đảm sự tương tác giữa người này với người khác trong hoạt động tập thể, thực hiện các quan hệ xã hội và nhân cách, các hoạt động tâm

lý và sử dụng những phương tiện đặc thù, trước hết là ngôn ngữ".

Giao tiếp cũng như mọi loại hình hoạt động khác, là phương thức, là điều kiện và đồng thời là quá trình tái hiện các quan hệ xã hội, và với tính cách một hoạt động, giao tiếp cũng do điều kiện xã hội cụ thể quyết định.

Tuy nhiên, A.A. Leonchev cũng thừa nhận là nếu lấy mục đích làm tiêu chí phân loại hoạt động để tìm vị trí của giao tiếp trong hoạt động thì sẽ gặp khó khăn. Về bản chất, giao tiếp có nhiều mục đích. (Ông lấy ví dụ, giao tiếp ngoài mục đích củng cố nhóm còn có thể có mục đích chia rẽ nhóm). Cũng theo ông, nếu lấy động cơ làm tiêu chí phân loại thì giao tiếp có thể có những động cơ khác nhau, nhưng tất cả những trường hợp giao tiếp biểu hiện như một hoạt động thì nó phải có một động cơ riêng... Không một ai trong số các nhà tâm lý học coi giao tiếp là một hoạt động lại khẳng định rằng mọi hành động giao tiếp đều nhất thiết là một hoạt động... Giao tiếp có thể không phải là một hoạt động.

Từ quan điểm của mình, A.A. Leonchev định nghĩa những thành phần của công thức:

Chủ thể ⇨ Hoạt động ⇨ Đối tượng

NHƯ SAU:

Chủ thể ⇨ Giao tiếp ⇨ Đối tượng

và phân loại, định nghĩa cả ba thành phần cho từng trường hợp cụ thể.

Đến thập kỷ 70 của thế kỷ XX, Lomov khởi xướng quan điểm coi giao tiếp là một phạm trù đồng đẳng với hoạt động. Theo ông, quan điểm coi giao tiếp như một loại hình của hoạt động theo thời gian đã bộc lộ một số bất ổn.

Thứ nhất, không có sự nhất quán khi xác định một số yếu tố cấu thành - cụ thể là chủ thể, đối tượng, động cơ và kết quả - của hoạt động khi xem xét hoạt động giao tiếp. Lomov chỉ ra rằng nếu theo quan điểm của A.N. Leonchev, trong hoạt động giao tiếp, một cá nhân có thể vừa là chủ thể vừa là khách thể của hoạt động; nói cách khác, không thể phân biệt chủ thể với khách thể hoặc là hoạt động giao tiếp không có khách thể theo đúng nghĩa khách thể của hoạt động. Khi giao tiếp, mỗi cá nhân có thể có động cơ khác biệt, do vậy không thể xác định được động cơ của giao tiếp. Kết quả của hoạt động là đối tượng được cải tạo, nhận thức của chủ thể được phát triển. Nhưng theo Lomov: "Kết quả của hình thức này không phải là đối tượng được cải tạo (vật chất hoặc lý tưởng) mà là quan hệ với một người khác, với những người khác". Như vậy, kết quả của giao tiếp còn bao gồm cả việc cải tạo quan hệ giữa các bên tham gia giao tiếp. Ngoài ra, cũng không thể xác định được kết quả giao tiếp theo tiêu chí hoạt động vì kết quả này ở những cá nhân khác nhau có thể rất khác nhau về số lượng cũng như chất lượng.

Thứ hai, loại hình hoạt động giao tiếp không có vai trò nhất quán trong quan điểm hoạt động. Giao tiếp lúc thì đóng vai một loại hình hoạt động, lúc lại chỉ giữ vai trò của một hành động hoặc điều kiện hay khía cạnh của hoạt

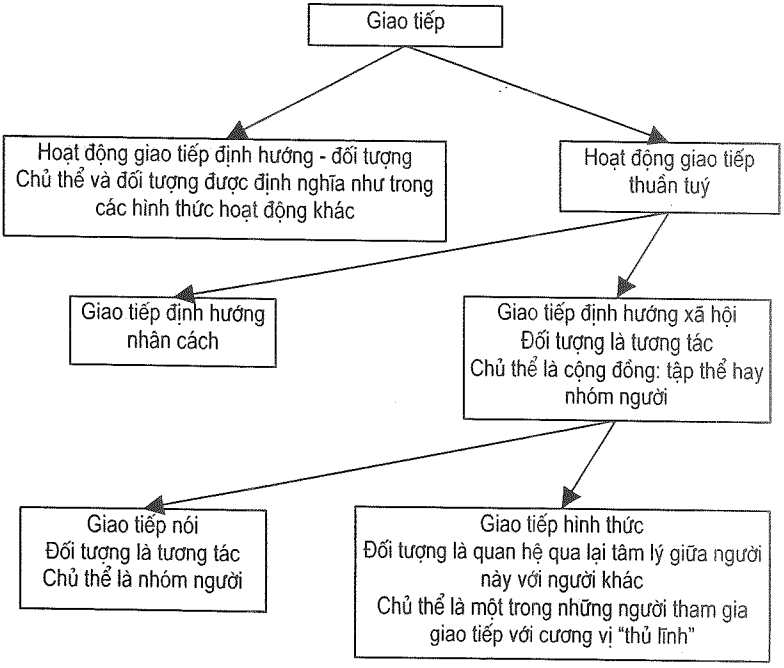
động. Theo Lomov: Trong một vài dạng hoạt động với tư cách là các phương tiện và các phương thức của hoạt động, các phương tiện và các phương thức của giao tiếp đã được sử dụng, mà chính hoạt động được xây dựng theo các quy luật của giao tiếp (ví dụ, hoạt động của nhà sư phạm, giảng viên). Trong những trường hợp khác (trong số đó có các hoạt động thực tiễn có các đối tượng) được sử dụng với tư cách là các phương tiện và các phương thức của giao tiếp và ở đây giao tiếp được xây dựng theo các quy luật của hoạt động (chẳng hạn hành động biểu tình, tuần hành, biểu diễn trên sân khấu). Trong hoạt động (hoạt động nghề nghiệp, hoạt động theo sở thích và các hoạt động khác) "lớp" thời gian dài dùng để chuẩn bị tâm lý cho hoạt động tạo ra giao tiếp, giao tiếp này không phải là hoạt động theo nghĩa nghiêm ngặt của từ, mà cụ thể là giao tiếp, bằng cách này hay cách khác gắn liền với các quan hệ sản xuất (và các quan hệ khác) trong mối liên hệ với chúng.

A.A. Leonchev, nhằm khắc phục sự không nhất quán này đã cải biến quan điểm về thể loại, chủ thể và đối tượng của hoạt động giao tiếp[1]. Theo ông, hoạt động giao tiếp là hoạt động xã hội và được chia thành hai kiểu cơ bản: giao tiếp định hướng - đối tượng và giao tiếp "thuần tuý". Đến lượt mình, hoạt động giao tiếp "thuần tuý" có thể phân thành hoạt động giao tiếp định hướng xã hội và hoạt động giao tiếp định hướng nhân cách. Hoạt động giao tiếp định

1. Việc cải biến quan điểm này chỉ dành riêng cho hoạt động giao tiếp mà không áp dụng cho các dạng khác của hoạt động như hoạt động nhận thức, hoạt động thực tiễn

hướng nhân cách lại được phân thành hai kiểu: hoạt động giao tiếp nói và hoạt động giao tiếp hình thức.

Do không chỉ ra được định nghĩa chung cho chủ thể và khách thể của hoạt động giao tiếp, ông đã đưa ra định nghĩa riêng của chủ thể và đối tượng cho từng thể loại hoạt động giao tiếp.



Sơ đồ 1.1. Phân loại hoạt động giao tiếp theo A.A. Leonchev

Trong hoạt động giao tiếp định hướng - đối tượng, chủ thể và đối tượng của giao tiếp vẫn được giữ nguyên như trong các loại hình hoạt động khác. Trong hoạt động giao

tiếp định hướng xã hội, đối tượng của hoạt động giao tiếp không phải là một con người hay một số người cụ thể mà là một tương tác còn chủ thể của hoạt động giao tiếp là cộng đồng (tập thể hay một nhóm người). Trong hoạt động giao tiếp định hướng nhân cách, chủ thể của hoạt động giao tiếp nói - cũng như chủ thể của hoạt động giao tiếp định hướng xã hội - là nhóm (nhóm người) và đối tượng của hoạt động giao tiếp nói này là tương tác; chủ thể của hoạt động giao tiếp hình thức là một trong những người tham gia giao tiếp trong cương vị "thủ lĩnh" và đối tượng của kiểu giao tiếp hình thức này là quan hệ qua lại tâm lý giữa người này với người khác.

Như vậy, theo quan điểm của A.A. Leonchev, không có tiêu chí chung trong việc xác định chủ thể và khách thể cho hoạt động giao tiếp mà phải phân loại hoạt động giao tiếp để xác định chủ thể và khách thể cụ thể cho từng trường hợp. Nói cách khác, không thể chỉ ra một cách nhất quán chủ thể và khách thể. Sự kiện này khiến các nhà tâm lý học đặt câu hỏi: "Phải chăng sơ đồ chủ thể - khách thể không phù hợp đối với nghiên cứu giao tiếp?". Theo Lomov, điều này thể hiện rằng: tác giả đã cố gắng "ghép" mọi sự đa dạng của đời sống con người vào một phạm trù - là phạm trù hoạt động - đồng thời ở một vài chỗ ông buộc phải biến đổi quan điểm mà ông phân tích, "mở rộng" nó ra, và đồng thời ông cũng buộc phải biến đổi cả lập trường bị phê phán...

Thứ ba, nếu coi giao tiếp là một loại hình hoạt động thì sẽ làm lu mờ một số đặc tính cơ bản của giao tiếp. Đó là

tính đa chiều (đồng chủ thể và liên nhân cách), đặc trưng nhân cách của người tham gia giao tiếp, chức năng xã hội (tổ chức hoạt động chung, tạo dựng quan hệ...).

II. QUAN ĐIỂM COI GIAO TIẾP LÀ MỘT PHẠM TRÙ RIÊNG, ĐỘC LẬP VỚI PHẠM TRÙ HOẠT ĐỘNG

B.Ph. Lomov, đại diện của quan điểm coi giao tiếp là một phạm trù độc lập tương đối của tâm lý học, cho rằng:

Trong quá trình giao tiếp, hình thức đặc trưng của sự tác động qua lại giữa người này với những người khác... đã diễn ra sự trao đổi qua lại các hoạt động, các phương pháp và kết quả, giữa các biểu tượng, các tư tưởng, các tâm thế, các hứng thú, các cảm xúc, v.v...

Giao tiếp là hình thức độc lập và đặc thù của tính tích cực của chủ thể. Kết quả của nó không phải là đối tượng được cải tạo (vật chất hoặc tinh thần), mà là các quan hệ với người khác, với những người khác.

Cơ sở lý luận để Lomov đưa vào tâm lý học phạm trù giao tiếp độc lập với phạm trù hoạt động gồm hai luận điểm.

- Luận điểm đầu tiên là: "Nhiệm vụ quan trọng nhất của tâm lý học lý luận là vạch ra sự thống nhất trong tính đa dạng của hiện tượng tâm lý".

- Luận điểm thứ hai là khoa học tâm lý phải được xây dựng trên cơ sở một hệ thống các phạm trù. Việc tuyệt đối hóa một phạm trù nào đó sẽ dẫn đến việc "giản lược tính nhiều mặt có thực của đời sống con người".

Lomov không đối lập hoạt động và giao tiếp. Theo ông, "giao tiếp là hình thức độc lập và đặc thù của tính tích cực của chủ thể". Giao tiếp là một quá trình đa chiều đồng chủ thể. Hoạt động và giao tiếp khác nhau về ý nghĩa xã hội của chúng. Bất kỳ một hoạt động nào cũng hướng đến cải tạo khách thể. Còn giao tiếp bảo đảm tổ chức mọi người cho hoạt động chung, bảo đảm sự liên hệ qua lại của mọi người. Giao tiếp và hoạt động tuy "khác nhau về chất" nhưng "gắn bó mật thiết với nhau". "Chúng chuyển tiếp và chuyển hóa từ mặt này vào mặt kia". "Giao tiếp có thể đóng vai trò là tiền đề, điều kiện, là yếu tố bên ngoài và bên trong của hoạt động và ngược lại". Một trong những đặc trưng của giao tiếp là truyền thông tin. Nhưng sự truyền thông tin này là sự trao đổi các phản ánh tâm lý, "tư liệu được truyền cho người khác vẫn còn lưu lại ở người đã truyền thông tin". Theo Lomov, những yếu tố quy định giao tiếp là: Môi trường, phương thức và động thái của giao tiếp được xác định bởi những chức năng xã hội mà con người đang ở trong đó, bởi vị trí của họ trong hệ thống các quan hệ xã hội (mà trước hết là quan hệ sản xuất),... bởi những quy tắc bắt buộc và những quy tắc bất thành văn, bởi những chuẩn mực đạo đức và pháp lý, bởi các thiết chế xã hội v.v...

Cũng theo Lomov, kết quả giao tiếp "... liên quan đến tất cả các cá nhân tham gia giao tiếp nhưng ở những cá nhân khác nhau chúng có thể khác nhau về số lượng và chất lượng". "Đôi khi thậm chí chỉ một thời gian giao tiếp ngắn ngủi với người này hoặc người khác (hoặc nhóm

người) có ảnh hưởng đến sự phát triển tâm lý cá nhân (chẳng hạn ảnh hưởng đến động cơ) nhiều hơn rất nhiều so với sự thực hiện lâu dài một hoạt động có đối tượng nào đó của cá nhân đó".

Như vậy, khi coi giao tiếp là phạm trù đồng đẳng với hoạt động, Lomov đã khắc phục được những lúng túng của các nhà tâm lý trường phái hoạt động trong việc xác định vai trò, đối tượng, động cơ, chiều hướng tác động và kết quả của giao tiếp như một loại hình hoạt động. Đồng thời, ông cũng mở ra được lĩnh vực nghiên cứu mới cho giao tiếp. Đó là tương tác liên nhân cách (tương tác đồng chủ thể) thông qua giao tiếp. Tuy nhiên, hạn chế của Lomov là ông không đánh giá đúng mức vai trò của các yếu tố văn hóa và tâm lý cá nhân.

III. QUAN ĐIỂM TRUYỀN THÔNG TIN

Moles, nhà tâm lý học theo quan điểm truyền thông tin cho rằng:

Giao tiếp là lý luận về các hệ thống phức hợp tự kiểm soát... Thông tin không chỉ bao gồm ngôn ngữ nói và viết mà còn cả các mã và tín hiệu; giao tiếp là một quá trình phát và nhận tin; trao đổi thông tin có thể diễn ra trực tiếp hoặc gián tiếp...

Quan điểm này được ra đời vào giữa thế kỷ XX trong lĩnh vực liên ngành của điều khiển học, lý thuyết thông tin và lý thuyết hệ thống với tâm lý học. Đại diện của quan điểm này là N. Wiener (1948), C. Senen (1949), Moles (1971).

Quá trình giao tiếp có thể mô tả bằng quá trình truyền tin qua bộ mã hóa thông tin, bộ phát thông tin, môi trường truyền thông tin, bộ nhận thông tin, bộ giải mã và quá trình phản hồi. Thông tin nhận được có thể bị biến đổi do nhiễu hoặc/và do giải mã không tương thích với mã hóa. Người nhận thông tin có thể dùng phản hồi để nhận được thông tin chính xác hơn.

Việc gạt bỏ các yếu tố tâm lý cá nhân, văn hóa, xã hội ra khỏi quá trình giao tiếp của quan điểm truyền thông tin đã làm đơn giản hóa quá trình giao tiếp, giúp các nhà nghiên cứu đi sâu vào khía cạnh trao đổi thông tin nhưng lại làm cho việc lý giải sự biến dạng thông tin trở nên khó khăn vì yếu tố nhận thức, động cơ, nhu cầu của cá nhân cũng như phẩm chất tâm lý của họ cũng góp phần vào cơ chế lọc tin (gồm cảm nhận, suy diễn, chọn lựa, mã hóa và giải mã). Ngoài ra, nếu xem xét giao tiếp như quá trình truyền thông tin thì chúng ta đã đánh mất một tính chất quan trọng nhất của giao tiếp là đặc trưng xã hội của nó.

Mức độ truyền tin bao gồm: (1) cân bằng sự khác biệt thông tin ở các cá nhân tham gia giao tiếp, (2) truyền nhận các tư tưởng và (3) tri giác quan điểm và tâm thế của đối tác trong giao tiếp (Ianôusếch).

Những nhà tâm lý học theo quan điểm truyền thông tin nghiên cứu rất sâu về quá trình truyền thông giữa hai cá nhân, truyền thông tin trong tổ chức và truyền thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Mô hình truyền thông tin trong tổ chức đi sâu nghiên

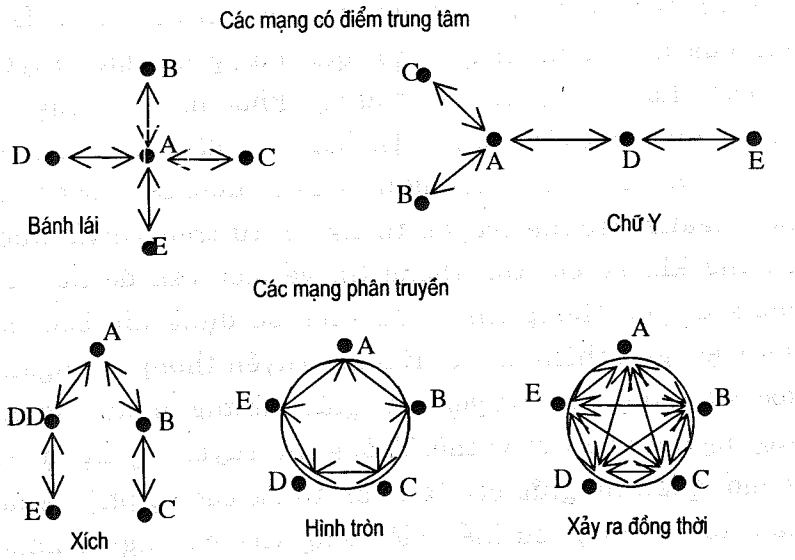
cứu cách viết các văn bản giao dịch, thông điệp đối nội và đối ngoại, các phương tiện truyền tin và các dạng của kênh truyền thông tin của tổ chức.

Kênh truyền tin đối nội chính thức - hay còn gọi là mạng giao tiếp - phản ánh đặc trưng của giao tiếp trong tổ chức, cụ thể là các cơ hội giao tiếp, cách thức tiếp xúc giữa các thành viên của nhóm. Theo Vũ Dũng, trong các tổ chức các kênh truyền thông tin đều được chính thức hóa. Đặc điểm của quá trình truyền tin qua mạng là phải truyền qua các khâu trung gian có thứ bậc khác nhau, thông tin thường được truyền bằng văn bản. Sự dẫn truyền theo kênh có thể là từ trên xuống hoặc là từ dưới lên hoặc theo chiều ngang. Hướng truyền thông tin từ trên xuống được sử dụng khi ra chỉ thị, thông tin về một vấn đề nào đó. Hướng truyền thông tin từ dưới lên sử dụng khi báo cáo công việc, giải thích sự vụ. Hướng truyền thông tin ngang được sử dụng khi truyền tin giữa những người ngang hàng, ngang nhau về vị thế. Thông tin truyền ngang tạo ra các mối quan hệ giữa các cá nhân thuộc các bộ phận khác nhau, tạo ra được sự hiểu biết công việc của người khác, phòng ban khác.

Sự truyền tin trực tiếp từ cá nhân có vị thế thấp đến cá nhân có vị thế cao thường bị cản trở và có tổn thất (lọc tin) khi truyền từ dưới lên. Sự tổn thất thông tin này trong nhiều trường hợp đạt tới 70%. Lí do tổn thất là thông tin không được truyền đi, cấp dưới không truyền đạt hết thông tin (đặc biệt những thông tin có tác động tiêu cực về mặt tâm lý), cấp trên không lắng nghe hết ý của cấp dưới, sự

khác biệt quan điểm về tầm quan trọng của vấn đề giữa các cấp quản lý.

Theo Bavelas, có ba dạng mạng giao tiếp cơ bản: hình xích, hình tròn và hình tia (bánh lái). Leavit thêm vào hai dạng: hình sao (xảy ra đồng thời) và hình chữ Y. Ngày nay, người ta còn phát hiện ra dạng mạng ngẫu nhiên (random network) và dạng mạng có nhóm nhỏ.



Sơ đồ 1.2. Mô hình mạng giao tiếp trong tổ chức gồm 5 thành viên

Các yếu tố đặc trưng của mạng giao tiếp

Khoảng cách giao tiếp

Theo Bavelas, *khoảng cách* trong hệ thống giao tiếp được xác định như số mắt xích giao tiếp để một thông điệp

đi từ điểm này sang điểm khác theo con đường ngắn nhất trong mạng giao tiếp. Mỗi khoảng cách được coi như một đơn vị giao tiếp. *Khoảng cách chung* của mỗi hệ thống là tổng các khoảng cách của tất cả các điểm nằm trong hệ thống đó.

Ví dụ, ta tìm khoảng cách giao tiếp trong mạng hình xích. Để tiện lợi ta gọi các điểm của mạng là A, B, C, D, E.

Từ A đến B có 1 khoảng cách.

Từ A đến C có 2 khoảng cách.

Từ A đến D có 3 khoảng cách.

Từ A đến E có 4 khoảng cách.

Tổng các khoảng cách giao tiếp từ A đến các vị trí khác là 10.

Tổng các khoảng cách giao tiếp từ B đến các vị trí khác là 7.

Tổng các khoảng cách giao tiếp từ C đến các vị trí khác là 6.

Tổng các khoảng cách giao tiếp từ D đến các vị trí khác là 7.

Tổng các khoảng cách giao tiếp từ E đến các vị trí khác là 10.

Tổng khoảng cách giao tiếp của mạng hình xích là 40 .

Đối với mạng giao tiếp hình sao, tổng các khoảng cách giao tiếp từ một vị trí đến các vị trí khác là 4, tổng các khoảng cách giao tiếp của mạng hình sao là 20.

Đối với mạng hình bánh lái, tổng các khoảng cách giao tiếp của vị trí ở giữa là 4, tổng các khoảng cách giao tiếp

của mỗi một trong bốn vị trí còn lại là 7, tổng các khoảng cách giao tiếp là 32.

Tính tập trung của mạng giao tiếp

Tính tập trung mô tả sự khác nhau bên trong giữa các dạng mạng giao tiếp. Điểm trung tâm nhất trong mạng giao tiếp có vị trí thuận lợi nhất trong giao tiếp với người khác. Vị trí trung tâm có ảnh hưởng lớn đến sự vận hành của nhóm do có thể gửi thông điệp tới nhiều thành viên nhất, nhận thông điệp từ nhiều nguồn và trực tiếp một cách nhanh nhất và chính xác nhất. Vị trí trung tâm cũng là vị trí có mức độ được thoả mãn thông tin cao nhất trong hệ thống. Cá nhân nằm ở vị trí trung tâm thuận lợi hơn về thông tin và do đó có điều kiện nắm vai trò thủ lĩnh.

Chỉ số trung tâm của vị trí được tính bằng:

$$K_X = \frac{\text{Tổng số khoảng cách giao tiếp mạng}}{\text{Khoảng cách giao tiếp của từng vị trí}}$$

Trong đó K_x là chỉ số trung tâm của vị trí thứ x trong mạng. Vị trí trung tâm của mạng có chỉ số trung tâm của vị trí cao nhất.

Ví dụ, trong mạng hình xích:

$$K_A = K_E = \frac{40}{10} = 4 \; ; \; K_B = K_D = \frac{40}{7} = 5{,}71 \; ; \; K_C = \frac{40}{6} = 6{,}66$$

Trong đó K_A, K_B, K_C, K_D, K_E là chỉ số trung tâm của mạng tại các vị trí tương ứng A, B, C, D, E. Như vậy, vị trí trung tâm nhất của mạng là C với $K_C = 6{,}66$.

Trong mạng giao tiếp hình sao không có vị trí trung tâm vì mọi giá trị của K đều bằng 5. Trong mạng giao tiếp hình bánh lái có vị trí trung tâm nằm ở giữa với K = 8, bốn vị trí khác có K = 4,57.

Chỉ số trung tâm của mạng là tổng các chỉ số trung tâm của các vị trí trong mạng. Chỉ số trung tâm của mạng càng cao thì cơ hội hoạt động hiệu quả của nhóm càng lớn.

Ví dụ, chỉ số trung tâm của mạng hình xích là:

$$4 + 5,71 + 6,66 + 5,71 + 4 = 26,07$$

Tương tự, chỉ số trung tâm của mạng hình sao là 25; chỉ số trung tâm của mạng hình bánh lái là 26,28.

Vậy mạng bánh lái có cơ hội hoạt động hiệu quả hơn mạng hình sao (không có vị trí trung tâm để điều phối thông tin và phân bổ chức trách) và mạng hình xích (thông tin từ hai đầu mút đến vị trí trung tâm và ngược lại phải qua khâu trung gian).

Chỉ số ngoại biên của vị trí M_X được tính bằng hiệu của chỉ số trung tâm của vị trí trung tâm trừ đi chỉ số trung tâm của vị trí đang xét. Chỉ số ngoại biên của một vị trí càng cao thì sự bất bình đẳng về thông tin càng lớn và sự phụ thuộc của cá nhân ở vị trí đó vào cá nhân ở vị trí trung tâm càng lớn. Chỉ số ngoại biên của một vị trí càng lớn thì mức độ được thoả mãn thông tin của vị trí đó càng nhỏ.

Chỉ số ngoại biên của toàn mạng bằng tổng các chỉ số ngoại biên của tất cả các vị trí của mạng đó. Chỉ số ngoại

biên của toàn mạng càng nhỏ thì mức độ được thoả mãn thông tin càng lớn. Nhờ vậy số phần tử không được thoả mãn càng nhỏ và do đó sự cố kết của nhóm càng lớn.

Tính liên thông của mạng giao tiếp

Tính liên thông của mạng giao tiếp được đặc trưng *bởi chỉ số tính liên thông của mạng*. Chỉ số tính liên thông của mạng F là số kênh tối thiểu phải loại bỏ để mạng mất tính liên thông (mất sự liên lạc giữa các vị trí trong mạng). Chỉ số này là số khả năng giao tiếp nhỏ nhất mà một vị trí trong mạng có thể có. Nó thể hiện tính ổn định của một mạng, nếu chỉ số càng cao thì mạng càng ổn định.

Ví dụ, mạng hình xích có F = 1, mạng hình bánh lái có F = 1 và mạng hình sao có F = 4. Vì vậy mạng hình sao có tính ổn định cao hơn.

Mô hình truyền thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng *đã khắc phục các nhược điểm của quan điểm truyền thông tin* bằng cách đi sâu nghiên cứu giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ với quần chúng, tác động của các phương tiện này lên tâm lý và nhận định của người nghe. Ví dụ A.A. Xchepanova đã nghiên cứu một cách có hiệu quả về giao tiếp phi ngôn ngữ và ngôn ngữ của phát thanh viên, diễn viên trên truyền hình với người xem. Một số các nhà tâm lý học Âu Mỹ như W. Schramm, B. Berelson, M.L. DeFleur, H. Janowitz, C.R. Wright nghiên cứu tác động của các chiến lược truyền thông và quảng cáo lên quần chúng.

IV. XU HƯỚNG NGHIÊN CỨU TRỰC TIẾP GIAO TIẾP TRONG CÁC CHUYÊN NGÀNH CỤ THỂ CỦA CÁC NGÀNH KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

Do không thể thống nhất được trong việc định nghĩa giao tiếp và liệu giao tiếp có phải là đặc tính của riêng loài người hay không, một số nhà nghiên cứu giao tiếp cho rằng không nên tranh cãi về vấn đề định nghĩa giao tiếp và xác định mục tiêu là cần xác định sự khác biệt giữa giao tiếp và hoạt động, giữa giao tiếp của loài người và động vật. Quan điểm này đã thu hút các nhà nghiên cứu trong thời gian gần đây. Ngay từ thập kỷ 70 của thế kỷ XX các nhà tâm lý học chuyên ngành đã nghiên cứu rất sâu hai thể loại giao tiếp là giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ.

Dưới đây liệt kê một số phương hướng nghiên cứu giao tiếp ngôn ngữ. Đó là phát triển giao tiếp của trẻ nhỏ; giao tiếp thông qua các phương tiện kỹ thuật và truyền thông đại chúng; giao tiếp và các quá trình nhận thức; giao tiếp trong tâm lý học xã hội; giao tiếp trong tâm lý học quản lí; giao tiếp trong hôn nhân, tình yêu và tình dục; giao tiếp và tâm lý bệnh học.

Có thể đưa ra một số phương hướng nghiên cứu trong giao tiếp phi ngôn ngữ. Đó là nghiên cứu bản chất của giao tiếp phi ngôn ngữ; giao tiếp phi ngôn ngữ trong những nền văn hóa khác nhau; giao tiếp phi ngôn ngữ ở trẻ em; giao tiếp phi ngôn ngữ trong nghệ thuật; giao tiếp phi ngôn ngữ của những người bệnh tâm thần.

Ngoài ra còn có một số nghiên cứu trong các lĩnh vực liên ngành với tâm lý học giao tiếp như giao tiếp và ngôn ngữ; cơ sở sinh lý của ngôn ngữ; so sánh giao tiếp (bằng âm thanh và phi ngôn ngữ) của động vật với người.

Bốn quan điểm nghiên cứu nêu trên đều có những lĩnh vực áp dụng riêng của mình. Trong những quan hệ giao tiếp mà một trong những bên tham gia giữ vai trò chủ đạo (quan hệ gần với quan hệ chủ thể - khách thể), nhà nghiên cứu có xu hướng sử dụng quan điểm hoạt động. Khi khảo sát những quan hệ giao tiếp mà các đối tác có vai trò tương đối bình đẳng thì nhà nghiên cứu có thể chọn lựa quan điểm coi giao tiếp là một phạm trù độc lập với hoạt động, có nhiều đồng chủ thể. Nếu chú trọng đến khía cạnh trao đổi thông tin, nhà nghiên cứu có thể coi giao tiếp là một quá trình truyền thông. Ngoài ra, nhà nghiên cứu có thể nghiên cứu trực tiếp giao tiếp mà không quan tâm đến định nghĩa giao tiếp.

CHƯƠNG IV

Giao tiếp ngôn ngữ

Theo thống kê từ năm 1930 của Paul Tory Rankin, người lớn sử dụng 42,1% thời gian giao tiếp ngôn ngữ của mình cho việc lắng nghe, 31,9% cho việc nói, 15% cho việc đọc và 11% cho việc viết.

I. NGÔN NGỮ

1. Khái niệm về ngôn ngữ

Ngôn ngữ là hệ thống ký hiệu (âm thanh hoặc chữ viết) dưới dạng từ ngữ chứa đựng ý nghĩa nhất định (tượng trưng cho sự vật, hiện tượng cũng như thuộc tính và các mối quan hệ của chúng) được con người quy ước và sử dụng trong quá trình giao tiếp.

Ngôn ngữ tồn tại dưới hai dạng chính: ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết. Ngôn ngữ nói có trước ngôn ngữ viết. Có hai sự kiện làm luận cứ cho quan điểm này:

- Sự có trước trong lịch sử phát triển giống loài: Ngôn

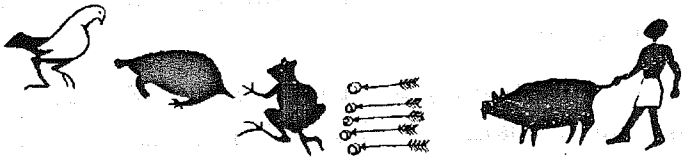
ngữ nói luôn tồn tại ở mọi dân tộc nhưng có một số dân tộc không có chữ viết.

- Sự có trước trong phát triển cá nhân: Mọi trẻ em học ngôn ngữ mẹ đẻ bằng cách học nói trước, sau đó học viết bằng cách tiếp nhận hướng dẫn thông qua ngôn ngữ nói. Trẻ câm điếc học ngôn ngữ cử chỉ trước, sau đó học ngôn ngữ viết.

Tham khảo: Sự ra đời của chữ viết

Lời nói có nhược điểm lớn là nó bị hạn chế rất ngặt nghèo bởi không gian và thời gian. Người nói và người nghe phải cùng có mặt tại một địa điểm trong cùng một thời điểm và khoảng cách giữa họ phải đủ gần để người nọ nghe thấy lời nói của người kia. Để có thể vượt qua hạn chế của không thời gian, người xưa đã dùng những vật thực như cành cây, các hòn đá, các nút thắt trên dây hoặc các vết vạch, khắc lên thân cây, đá, xương, gốm... để thông báo cho nhau một số sự việc cụ thể hoặc một số ý niệm. Tuy nhiên, vật thực có thể bị hủy hoại theo thời gian nên dần dần họ đã chuyển sang cách vẽ lại các vật đó một cách sơ lược. Cùng với thời gian, họ phối hợp các hình vẽ này lại với nhau thành các "cảnh" để biểu thị một sự việc, một ý niệm phức tạp hơn.

Phương thức vẽ hình nhằm biểu đạt ý nghĩa và thông tin được sử dụng trong một giai đoạn khá dài trong lịch sử. Các nhà nghiên cứu đã dịch được một "Bức thư cảnh cáo" ghi trên mảnh vỏ cây của người Scythes - có địa bàn cư trú là miền nam nước Nga cổ gửi cho kẻ xâm lược là vua Ba Tư. Trong "thư" có vẽ một con chim, một con chuột chũi, một con nhái bén và năm mũi tên có năm vòng tròn đính ở đầu. Ngụ ý của "thư" là: "Liệu các ngươi có bay được như con chim, chui rúc được như chuột chũi, bơi lặn được như nhái không? Nếu không, các ngươi sẽ không tài nào thoát khỏi những mũi tên bao giờ cũng trúng đích của ta".



Tuy nhiên, phương thức vẽ hình diễn ý thường tạo ra diễn giải sai vì cùng một hình mỗi người vẽ một kiểu. Để giảm thiểu và loại trừ những chỗ mơ hồ, người xưa đơn giản hóa cách vẽ, ổn định hình dạng những vật thể trong hình vẽ, gắn hình vẽ với những từ nhất định. Cuối cùng, mỗi hình vẽ được coi là đại diện cho một từ nhất định, có hình thể kết cấu nhất định, có âm đọc nhất định, biểu thị cho một khái niệm, một vật thể nhất định. Chữ viết đã thực sự xuất hiện dưới dạng sơ khai nhất là chữ - hình vẽ. Chữ viết đầu tiên của loài người chỉ chú ý ghi lại nội dung ý nghĩa của từ chứ chưa quan tâm đến vỏ âm thanh của từ ngữ. Những chữ như vậy thuộc loại chữ "ghi ý" hoặc "diễn ý".

Từ chữ "ghi ý", một số dân tộc đã tiến tới dùng chữ ghi âm tiết. Để minh họa sự hình thành chữ cái, ở đây xin đưa ra ví dụ về sự hình thành và phát triển của các bộ chữ cái cổ đại. Do số từ quá nhiều nên người cổ đại tìm cách giảm bớt số lượng hình vẽ ghi ý. Ban đầu, người cổ đại dùng một chữ - hình vẽ để ghi các từ đồng âm khác nghĩa; ý nghĩa được phân biệt dựa vào văn cảnh. Sau đó, họ ghép thêm các dấu hiệu phân biệt vào chữ - hình vẽ để phân biệt nghĩa của các từ đồng âm. Từ đa âm được ghi lại bằng cách ghép những chữ ghi các âm của các từ đơn âm có trùng âm. Ví dụ, trong ngôn ngữ Ai Cập cổ, "khesteb" là "pha lê", gồm hai âm "khes" và "teb". Người Ai Cập cổ đã dùng từ "khest" là "lôi kéo" (được ghi lại bằng hình một người đang làm động tác lôi kéo) và từ "teb" là "con lợn" (được ghi lại bằng hình một con lợn) ghép lại thành từ "khesteb" - "pha lê" (được ghi lại bằng hình một người đang kéo đuôi con lợn). Như vậy, con người đã biết cách ghi lại vỏ kết cấu âm thanh của từ.

Chữ ghi âm tiết tiếp tục tiến hóa thành các chữ cái. Từ việc một chữ ghi âm tiết là đại diện cho cả một từ tiến đến việc nó chỉ đại diện cho âm tiết đầu tiên của từ. Ví dụ, người Ai Cập cổ đại đã xây dựng được một hệ thống 24 con chữ, ghi lại các phụ âm (ghi âm tiết và là cơ sở của chữ tượng thanh), được dùng song song với hệ thống chữ viết hình vẽ - ghi ý (chữ tượng hình) trong ngôn ngữ Ai Cập cổ. Khoảng 2000 năm tr.CN, người Sémites và sau đó là người Phénicie - những tộc người sống ven Hồng Hải và Địa Trung Hải - đã tiếp thu thành quả sáng tạo lớn lao này của người Ai Cập cổ và cải tiến, bổ sung thêm, tạo thành những con chữ ghi âm tố làm cơ sở cho sự xuất hiện bộ chữ cái của một số dân tộc cư trú ven Địa Trung Hải như bảng chữ cái La Tinh.

Có thể thấy, chữ có thể phân loại theo nguyên tắc ghi âm thành chữ tượng hình (ví dụ chữ Trung Quốc) và chữ tượng thanh (ví dụ chữ quốc ngữ của Việt Nam) . Chữ tượng hình dùng hình vẽ ghi lại một số từ cơ bản và ghép các hình vẽ - từ này với nhau và với các ký hiệu phân biệt nghĩa để tạo nên các từ còn lại. Chữ tượng thanh dùng một số lượng chữ cái hữu hạn ghép lại với nhau để ghi từ theo kết cấu âm thanh của nó. Những chữ cái này được tạo ra bằng cách giản lược hóa hình vẽ của từ ghi âm tiết để ghi lại âm tiết đầu tiên của từ này. Có thể thấy, chữ tượng hình khó học cách đọc và viết hơn chữ tượng thanh. Hệ thống chữ phổ biến nhất là hệ thống chữ tượng thanh.

Mọi cộng đồng người trong thế giới cổ đại nói chung đều biết sử dụng hình vẽ để diễn đạt thông tin. Đây là cơ sở để họ tiến tới sáng tạo ra chữ viết. Nhưng vì nhiều lý do khách quan và chủ quan, chỉ có một số khu vực trong thế giới cổ đại được ghi nhận là nơi hình thành và phát triển của những hệ thống chữ viết đầu tiên của loài người. Đó là vùng Trung Cận Đông, vùng Lưỡng Hà, vùng Trung Mỹ, Ai Cập, ấn Độ, Trung Quốc cổ đại. Từ những trung tâm này, chữ viết lan toả đi các vùng lân cận bằng nhiều phương thức khác nhau và được các cộng đồng dân tộc ở đó lựa chọn, tiếp nhận, cải biến thành nhiều hệ thống chữ viết hiện đại.

Tuy ngôn ngữ viết ra đời sau nhưng nó tương đối độc lập với ngôn ngữ nói. Ngoài ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết còn có ngôn ngữ cử chỉ dành cho những người khiếm thính.

Tham khảo: Ngôn ngữ cử chỉ của người khiếm thính

Ngôn ngữ cử chỉ có thể phân loại theo cách "nói". Một số ngôn ngữ cử chỉ đơn thuần là sự chuyển các chữ cái thành tín hiệu, ví dụ các tín hiệu Morse. Một thể loại khác của ngôn ngữ cử chỉ là ngôn ngữ cử chỉ của Mỹ - American Sign Language (ASL). ASL rất phổ biến ở Mỹ và được dạy cho trẻ em khiếm thính ngay từ nhỏ.

ASL là một tổ hợp các tín hiệu thị giác được thể hiện bằng tay. Các từ của ASL không phải là sự chuyển thể các chữ cái của ngôn ngữ viết. ASL tương tự như ngôn ngữ nói, tín hiệu có thể được phân thành các "chereme". Người ta đã sáng chế 55 chereme cho ASL: 19 chereme xác định hình dạng của bàn tay hoặc của cả hai bàn tay khi làm hiệu, 12 chereme xác định vị trí để ra hiệu và 24 chereme xác định cách chuyển động của bàn tay hoặc cả hai bàn tay. Ví dụ, có thể dùng ngón tay trỏ để chỉ ở trán, ở má, ở môi, ở vai và ở các vị trí khác nữa. Ngón tay có thể chuyển động vào trong (chỉ về phía người ra hiệu) hoặc ra ngoài (chỉ về phía người khác), chuyển động lên trên hoặc xuống dưới, chuyển động ngang về bên trái hoặc bên phải... Có thể thay hình dạng chỉ ngón trỏ bằng một hình dạng khác. Mỗi một hình dạng của bàn tay kết hợp với cách chuyển động và vị trí của nó đều có một ý nghĩa xác định. Khảo sát của Gardner cho thấy ASL thoả mãn tiêu chí số 13 của C. F. Hockett về tính hai mặt: từng chereme không có nghĩa nhưng bức tranh tổng thể của chúng lại chuyển tải ý nghĩa. Mặc dù các nhà ngôn ngữ học còn chưa nghiên cứu sâu về ASL nhưng rõ ràng rằng ngôn ngữ này có cấu trúc ngữ pháp của riêng mình và nó khác với ngữ pháp tiếng Anh.

Eric H. Lenneberg nêu ra 5 lý do để giao tiếp ngôn ngữ trở thành đặc trưng của loài người và phụ thuộc vào thuộc tính sinh học đặc biệt của giống loài:

- Cấu tạo giải phẫu và sinh lý của loài người.

- Không thể dạy ngôn ngữ cho loài khác.

- Thời gian biểu phát triển ngôn ngữ của cá thể.

- Sự tổn hại về thể chất không ngăn chặn được việc học ngôn ngữ ở trẻ em.

- Ngôn ngữ là phổ biến.

Theo Lenneberg, ***cấu tạo giải phẫu và sinh lý của loài người hỗ trợ việc học hỏi và sử dụng ngôn ngữ.*** Ngày càng có nhiều bằng chứng cho thấy ứng xử ngôn ngữ có liên hệ với một số lớn các đặc trưng về hình thái và chức năng, bao gồm hình thái của thanh quản, sự chuyên biệt hóa của bán cầu não và sự định vị của vùng chức năng ngôn ngữ ở não. Tuy nhiên, tiếng nói không trùng với ngôn ngữ.

Các nghiên cứu nhiều năm cho thấy: ***các loài khác không thể học được ngôn ngữ của loài người.*** Thực nghiệm nhiều năm về việc dạy ngôn ngữ cho các loài linh trưởng, loài gần gũi nhất với loài người trong quá trình tiến hóa, cho thấy các loài linh trưởng không thể nắm bắt được ngữ pháp của ngôn ngữ loài người. Mức độ sử dụng ngữ pháp của chúng chỉ dừng lại ở các câu điện tín, tức là tương đương với một em bé chưa đầy ba tuổi.

Tham khảo: Khỉ Simpanze có thể học nói ngôn ngữ của loài người không?

Trong một số nghiên cứu về ngôn ngữ của loài linh trưởng, các nhà tâm lý học đã thử nghiệm dạy ngôn ngữ của loài người cho khỉ Simpanze - một loài linh trưởng có não tương đối phát triển. Xin nêu hai nghiên cứu đặc trưng nhất cho hai hướng khác hẳn nhau của Hayes (1952-1958) và Gardner (1971).

Hai vợ chồng tiến sĩ Hayes nuôi một con khỉ Simpanze nhỏ tuổi tên là Viki. Họ nuôi nấng nó cùng con gái của mình. Kết quả là sau 6 năm Viki chỉ phát âm được 4 âm thanh gần với bốn từ Anh ngữ.

Một số nghiên cứu nuôi dạy khỉ Simpanze nói tiếng người cho thấy chúng có thể hiểu được một cách chính xác hàng trăm yêu cầu mới nghe lần đầu. Điều này chứng tỏ Simpanze có thể diễn giải chính xác cả ngữ nghĩa lẫn ngữ pháp của những câu nói mà nó nghe được. **Chúng chỉ không nói được.**

Trong cuộc sống tự nhiên, khỉ Simpanze tạo ra rất nhiều âm thanh khi lo lắng, hoảng sợ nhưng trong những tình huống bình yên chúng thường im lặng. Cấu trúc sinh lý ở thanh quản của chúng rất khác so với thanh quản của con người, không thuận tiện để phát ra những âm thanh gần với tiếng nói của người. Thêm vào đó, ứng xử giao tiếp của chúng cũng khác xa so với con người.

Gardner đã đi đến kết luận là không thể huấn luyện để khỉ Simpanze ***nói*** *tiếng người do thanh quản của chúng khác với thanh quản người nhưng có thể dạy chúng ngôn ngữ của người khiếm thính. Ông nuôi một con khỉ Simpanze tám tháng tuổi tên là Washoe và bắt đầu dạy nó ngôn ngữ cử chỉ ASL (American Sign Language) của Mỹ. Nó được nuôi trong một căn buồng trang bị đồ vật của thế giới loài người hiện đại - tức là môi trường sống của nó rất phong phú. Hàng ngày nó có một lần đi dạo chơi. Tuy nhiên, nó không được nuôi dạy như một thành viên trong gia đình con người. Luôn luôn có nhân viên phòng thí nghiệm bên cạnh cho nó ăn, tắm rửa, mặc quần áo, chơi với nó, cho nó xem các sách có tranh ảnh, khảo sát các đồ*

vật mới lạ và làm nhiều việc khác nữa. Điều đặc biệt là mọi nhân viên đều biết ngôn ngữ ASL, chỉ sử dụng ngôn ngữ này và không nói một lời nào trước mặt Washoe. Tuy nhiên, nếu âm thanh không phải là ngôn ngữ thì vẫn được phép sử dụng: cười, khóc, kêu vì thích thú hoặc vì đau, vỗ tay, âm nhạc... Sau 39 tháng, Washoe tỏ ra hiểu và biết ra hiệu bằng ngôn ngữ ASL. Từ mà nó ra hiệu đầu tiên là "buồn cười". Washoe đã biết sử dụng ngôn ngữ ASL để hỏi tên các đồ vật. Thậm chí Washoe còn tạo ra một số từ mới, tức là tạo ra một số cử chỉ mà nó không được dạy để gọi tên các đồ vật mới. Ví dụ, nó được dạy từ "cái yếm" là động tác lau mồm. Có một hôm, trước khi ăn tối, khi người nuôi nó hỏi tên của cái yếm, nó không thể nhớ ra. Nó nghĩ một lúc rồi dùng ngón trỏ của cả hai tay vẽ hình cổ yếm trên ngực của nó, chỉ nơi đeo yếm trên cổ và làm động tác buộc yếm sau lưng. Như vậy, Washoe có khả năng sáng tạo từ mới. Ngoài ra, nó còn học được cách sử dụng các đại từ, kể cả đại từ nhân xưng chỉ bản thân. Tuy nhiên, Washoe không biết sử dụng các giới từ như và, cho, với... Các giới từ này cũng không được sử dụng trong câu hai từ của trẻ em dưới 3 tuổi. Sau 3 năm thực nghiệm, Washoe biết được 87 tín hiệu ASL.

Theo một số nhà tâm lý chuyên ngành ngôn ngữ, ngôn ngữ câm điếc của Simpanze Washoe là ngôn ngữ vận động cảm giác. Những câu nó ra hiệu bằng tay chỉ dừng lại ở mức ngôn ngữ điện tín hai hoặc ba từ. Washoe - cũng như nhiều con khỉ Simpanze khác trong các công trình nghiên cứu gần đây - không học được cách nói một câu đầy đủ các thành phần như liên từ, giới từ và dạng thức của động từ. Điều này chứng tỏ **Simpanze không thể học được ngôn ngữ thật sự của con người, chúng tuy có thể hiểu được các cấu trúc ngữ pháp nhưng không thể sử dụng được các quy tắc ngữ pháp**. *Ngoài ra, việc nghiên cứu hệ thống giao tiếp phi ngôn ngữ của loài vật cho phép đi đến giả thuyết là giao tiếp phi ngôn ngữ do trí khôn cảm giác - vận động kiểm soát. Vì vậy, Simpanze có thể học được các câu kiểu điện tín tương ứng với tư duy cảm giác vận động ở trẻ hai tuổi. Nhưng do khả năng biểu tượng hóa của tư duy - tương đương với những giai đoạn phát triển tư duy cao hơn của loài người - ở khỉ Simpanze chưa phát triển nên chúng không thể vượt qua giai đoạn câu điện tín để nắm vững và sử dụng các quy tắc ngữ pháp một cách hoàn chỉnh.*

Thời gian biểu phát triển ngôn ngữ nói rằng trẻ em học hỏi ngôn ngữ theo một tiến trình xác định về thời gian và có những biểu hiện đặc trưng. Tiến trình thời gian cũng như các biểu hiện đặc trưng là chung cho mọi trẻ em, không phụ thuộc vào ngôn ngữ mà trẻ học nói. Cụ thể là vào khoảng từ ba tháng đến mười hai tháng tuổi, trẻ em sẽ bập bẹ (nói những từ đơn giản chỉ gồm một âm tiết), sau đó bi bô (nói và lặp lại những từ phức tạp hơn) và bắt đầu bắt chước các âm thanh chúng nghe được một cách có ý thức. Từ một đến hai tuổi, trẻ em bắt đầu nói những câu một từ. Từ hai tuổi trở lên, trẻ em bắt đầu nói những câu điện tín (gồm hai, ba từ không có giới từ) đồng thời chúng phát hiện một vài các quy tắc ngữ pháp đơn giản nhất. Đến năm 5 tuổi, trẻ em biết được hàng nghìn từ và thành thạo ngôn ngữ đến mức có thể phát hiện ra các câu nói không đúng ngữ pháp.

Nếu vào thời điểm học ngôn ngữ mà cá thể người không được học nói thì họ sẽ không bao giờ biết nói. Thực tế về việc tìm thấy và nuôi dạy các cá thể người bị lạc trong rừng và được thú vật nuôi là những bằng chứng cho điều này. Mặc dù những cá thể này có thể giao tiếp bằng âm thanh với bầy thú đã nuôi họ nhưng họ không thể học được tiếng người. Trong khi đó, một trẻ em đã biết nói vào độ tuổi của họ có thể dễ dàng học thêm một ngôn ngữ khác.

Nhiều dữ liệu y học cho thấy ***tổn hại thể chất không thể ngăn chặn việc học nói ở trẻ em.*** Trẻ em bị tổn hại thể chất (khiếm thị hoặc khiếm thính bẩm sinh) vẫn học được ngôn ngữ. Điều này chứng tỏ khả năng học hỏi ngôn

ngữ có nguồn gốc rất sâu xa. Hơn thế nữa, trẻ em rất thích nói và có động cơ rất mãnh liệt trong việc học hỏi các quy tắc giao tiếp của nền văn hóa trong đó chúng sinh trưởng.

Tham khảo: Trẻ em với thương tổn thể chất bẩm sinh có thể học ngôn ngữ?

Theo Eric H. Lenneberg, nói và ngôn ngữ là hai vấn đề khác nhau. Có thể không nói được nhưng vẫn biết ngôn ngữ.

Ông đã nghiên cứu một số trẻ em bị tổn thương não trước hoặc ngay sau khi chào đời. Theo ông, mặc dù những đứa trẻ này có thể không bập bẹ như đứa trẻ bình thường nhưng chúng có thể hiểu được ngôn ngữ nếu được nuôi dưỡng như những trẻ em bình thường. Ông đã kiểm tra khả năng hiểu ngôn ngữ của chúng bằng cách đưa ra những yêu cầu theo kiểu "Nhặt bút chì và đặt lên bàn" và trẻ khuyết tật não bẩm sinh thực hiện được chính xác những yêu cầu này.

Những trẻ em bị khuyết tật vòm miệng, bị nứt làm đôi hoặc không có lưỡi hoàn toàn không gặp khó khăn khi học hỏi ngôn ngữ mặc dù chúng không thể nói được.

Những trẻ khiếm thính bẩm sinh hiển nhiên không thể tiếp thu ngôn ngữ theo đúng thời gian biểu phát triển ngôn ngữ. Nếu không được dạy dỗ đặc biệt thì hiển nhiên chúng không bao giờ biết ngôn ngữ. Ở Mỹ, trẻ khiếm thính có thể chọn một trong hai cách tiếp cận. Cách đầu tiên là "tiếp cận miệng", tức là cố gắng nhìn miệng để đoán xem người bình thường nói gì và học cách phát âm đúng để những người bình thường nghe được. Cách thứ hai là học ngôn ngữ cử chỉ ASL. Cả hai cách đều bắt trẻ em học đọc và viết. Tuy chương trình dạy trẻ khiếm thính rất nặng nhưng trẻ khiếm thính có thể học được ngôn ngữ không mấy khó khăn và giao tiếp hiệu quả với người bình thường (thường là nhờ viết và đọc).

Điều tương tự cũng xảy ra đối với trẻ khiếm thị. Trẻ khiếm thị có thể nói được ở đúng độ tuổi theo thời gian biểu phát triển ngôn ngữ. Trẻ khiếm thị không gặp khó khăn nào đặc biệt và dù không nhìn thấy nhưng số lượng từ mà chúng sử dụng sai trong giao tiếp rất ít. Điều này thật đáng ngạc nhiên vì phần lớn nội dung giao tiếp của người bình thường là về những điều mà họ từng nhìn thấy.

Việc học hỏi ngôn ngữ của những trẻ thiểu năng trí tuệ còn đáng ngạc nhiên hơn. Có nhiều bệnh nhi có khả năng trí tuệ không hơn khỉ Sympanze là mấy nhưng số liệu cho thấy những bệnh nhi này vẫn đạt mức khởi điểm của ngôn ngữ. Mức khởi điểm này là cố định và bằng mức khởi điểm của trẻ em phát triển bình thường: bệnh nhi luôn hiểu tốt hơn nói và phần lớn bệnh nhi hiểu được những câu đơn giản và trả lời được những câu hỏi đơn giản.

Dựa vào những dữ liệu nêu trên, Lenneberg đi đến kết luận: khả năng học hỏi ngôn ngữ không liên quan đến những liên kết trong não bộ giữa vùng nghe và vùng nhìn cũng như không liên quan nhiều đến trí tuệ.

Theo Lenneberg, ***các quy tắc ngữ pháp chung có tính phổ biến đối với mọi ngôn ngữ.*** Mọi ngôn ngữ - không có ngoại lệ - đều tuân thủ quy tắc chung về ngữ nghĩa, cú pháp và âm vị. Tuy nhiên, nhận định này của Lenneberg chỉ dựa trên các công trình nghiên cứu của các nhà ngôn ngữ học Âu - Mỹ (Chomsky, Greenberg, Hartmann, Hjelmslev), tức là ngôn ngữ của các dân tộc có chung nguồn gốc nên chưa chắc đã có thể mở rộng kết quả này cho các dân tộc khác, ví dụ các dân tộc châu Á, các dân tộc châu Phi và các dân tộc bản địa châu Mỹ.

2. Những nét đặc trưng và các lĩnh vực cơ bản của ngôn ngữ

Từ thế kỷ trước, C.F. Hockett đã đưa ra 16 nét đặc trưng của giao tiếp ngôn ngữ ở người.

Bảng 13. Quan điểm của Hockett về những nét đặc trưng của giao tiếp ngôn ngữ và cận ngôn ngữ ở người

STT	Tín hiệu ngôn ngữ	Tín hiệu cận ngôn ngữ
1	*Kênh âm thanh:* Có hai đặc trưng quan trọng của kênh âm thanh, đó là việc tạo ra âm thanh cần ít năng lượng và việc phát âm giúp phần lớn cơ thể tự do, có thể đồng thời làm việc khác.	Một phần
2	*Phát mọi hướng và nhận theo hướng:* Đây là tính chất vật lý quan trọng của âm thanh. Lợi ích của nó là hiển nhiên đến mức chúng ta có thể không đánh giá đúng mức, đó là việc dễ dàng nhận tín hiệu và xác định vị trí phát đi âm thanh.	Có
3	*Thay đổi nhanh chóng:* Thông điệp không tồn tại một thời gian dài để người nghe tiếp nhận mà thay đổi nhanh chóng, tạo sự rảnh rỗi cho việc truyền tiếp các thông điệp khác.	Có

4	***Khả năng chuyển đổi vai trong giao tiếp:*** Người tham gia giao tiếp có thể thay đổi vai (phát hoặc tiếp nhận thông điệp) khi đối tác ngừng nói. Trong khi đó, một số loài vật, ví dụ nhện, chỉ có con đực có thể phát thông điệp, con cái chỉ có thể nhận thông điệp. Sự thiếu hụt khả năng thay đổi vai phát và nhận âm thanh cũng thường đặc trưng cho những "bài hát" tìm bạn tình của các loài vật.	Thường xuyên
5	***Phản hồi ngược đầy đủ:*** Điều này có nghĩa là người nói - cũng như tất cả những người khác - nghe được tất cả những điều mà anh ta nói. (Chúng ta không thể nhìn được bản thân mình mọi lúc và mọi nơi - như tất cả những người khác nhìn thấy ta - nếu không có sự trợ giúp của camera hay những đồ vật có tính năng tương tự). Điều này rất quan trọng trong việc phát triển kỹ năng nói.	Một phần
6	***Chuyên biệt hóa (nguồn lực không quan trọng, hiệu quả mới có vai trò quan trọng):*** Năng lượng sinh học trực tiếp dùng để giao tiếp không quan trọng về phương diện sinh học, chỉ có hiệu quả khơi gợi được nhờ giao tiếp mới quan trọng.	
7	***Ngữ nghĩa (liên hệ giữa tín hiệu và những sự vật và sự kiện tồn tại trong thế giới thực):*** Ngôn ngữ của người có nghĩa.	

8	***Trừu tượng (biểu tượng trừu tượng):*** Biểu tượng là sự trừu tượng hóa của sự vật hiện tượng. Sự liên hệ giữa vật và từ trong não người không cần đến sự hiện diện của vật trong thời gian thực.	Một phần.
9	***Thể hiện rời rạc, không liên tục:*** Điều này có nghĩa là lời nói ngắt quãng, không liên tục; thông điệp trong mọi ngôn ngữ đều ngắt quãng, không liên tục. Trong khi đó, biểu hiện nét mặt của người là liên tục. Mặc dù biểu hiện lúc đầu và lúc cuối có thể khác nhau nhưng được chuyển hóa liên tục.	Hiếm thấy
10	***Có thể liên quan đến sự vật với sự tách rời về thời gian và địa điểm:*** Tín hiệu có liên quan đến sự vật hiện tượng tách rời trong không gian và thời gian. Ngôn ngữ của người có thể liên quan đến những sự vật hiện tượng ở cách xa hàng triệu năm ánh sáng cũng như hàng thiên niên kỷ. Nó cũng có liên hệ với những sự kiện ở đâu đó nhưng hiện diện trong đầu chúng ta.	Một phần
11	***Tính mở của ngôn ngữ:*** Thông điệp ngôn ngữ mới rất dễ tạo ra và dễ hiểu. Chúng ta có thể nói những cái mà trước đó chúng ta chưa hề nói, chưa nghe ai nói và hiểu những câu mà trước đó chúng ta chưa hề nghe. Điều này còn gọi là tính có thể sản xuất được của ngôn ngữ.	Có
12	***Tính truyền thống:*** Ngôn ngữ có thể truyền cho thế hệ sau nhờ dạy dỗ và học hỏi.	Có

13	***Tính hai mặt của bức tranh tổng thể:*** Thành phần của tín hiệu ngôn ngữ ít mang nghĩa, sự phối hợp tổng thể của tín hiệu mới có nghĩa.	Không
14	***Sự lảng tránh:*** Ngôn ngữ cho con người khả năng nói dối và nói không chuyển tải thông tin. Điều này là đặc trưng của loài người và không được tìm thấy ở các loài khác.	Có
15	***Khả năng tự phản ánh (tự nói về bản thân):*** Đây là khả năng sử dụng ngôn ngữ để nói về chính bản thân hệ thống giao tiếp. Điều này là thực tế đối với con người và cũng không có ở các loài động vật.	Không
16	***Khả năng học hỏi:*** Người biết nói một ngôn ngữ có thể học ngôn ngữ khác.	Có

Một trong những đặc trưng nổi bật nhất của ngôn ngữ là tính mở của nó: mọi cá nhân đều có thể tạo ra và hiểu được một số lượng vô hạn các câu nói mà trước đó anh ta chưa hề nói hoặc nghe. Tính mở này có được là nhờ tính hai mặt của bức tranh âm thanh tổng thể: từng thành phần riêng biệt của câu nói (các âm riêng lẻ) ít mang nghĩa, sự phối hợp tổng thể của các âm mới có nghĩa.

Ngôn ngữ được sử dụng thông qua các câu. Câu là đơn vị ngôn ngữ có cấu tạo ngữ pháp (bên trong và bên ngoài) tự lập và ngữ điệu kết thúc, mang một ý nghĩa tương đối trọn vẹn hay thái độ, sự đánh giá của người nói, hoặc có thể kèm theo thái độ, sự đánh giá của người nói, giúp hình thành và biểu hiện, truyền đạt tư tưởng, tình cảm. Câu

đồng thời là đơn vị thông báo nhỏ nhất của ngôn ngữ.

Có thể xem xét câu trên hai bình diện: âm vị và cú pháp. Trên bình diện cú pháp, câu có thể coi là một chuỗi từ (nói hoặc viết) được kết hợp theo những quy tắc xác định để chuyển tải nghĩa. Trên bình diện âm vị, câu là một chuỗi âm có nghĩa được phát ra thành âm thanh hoặc được ghi lại dưới dạng các ký tự.

Có thể thấy ngôn ngữ nói có cấu trúc âm thanh và thứ tự của âm thanh cũng như cách phát âm (ngữ điệu) quyết định nghĩa và ngữ nghĩa của câu nói. Đối với ngôn ngữ viết, ngữ nghĩa và nghĩa của câu chỉ do thứ tự ký tự quyết định. Đối với chữ tượng thanh, ngôn ngữ viết có cấu trúc chữ cái ít mang nghĩa và tổ hợp chữ cái (từ) cũng như thứ tự của từ trong câu nói có nghĩa. Tương tự như vậy đối với chữ tượng hình: các nét chữ tượng hình được chia thành bộ, một chữ (tổ hợp các bộ) mang nghĩa nhiều hơn từng bộ riêng biệt.

Có bốn lĩnh vực cơ bản của ngôn ngữ là: âm vị, ngữ nghĩa, cú pháp và sử dụng thực tế. Chúng tôi xin trình bày việc sử dụng thực tế ngôn ngữ (hay còn gọi là ứng xử ngôn ngữ) trong phần giao tiếp nói.

a) Âm vị

Âm vị là hệ thống các đơn vị âm thanh cơ bản của một ngôn ngữ và các quy tắc phối hợp các âm thanh cơ bản này để tạo ra những đơn vị có nghĩa của lời nói hay còn gọi là từ. Mỗi ngôn ngữ sử dụng một phân hệ của hệ tổng những âm thanh mà con người có thể phát âm được. Không tồn tại hai ngôn ngữ có chung một phân hệ âm. Điều này giải

thích tại sao đa phần người nước ngoài lại có một ngữ điệu trọ trẹ lạ tai khi nói bằng tiếng nước sở tại. Một điểm thú vị là những trẻ em gốc Việt được sinh trên đất Mỹ - học tiếng Anh cùng với tiếng mẹ đẻ nhưng nói tiếng Anh thạo hơn tiếng Việt - vẫn được nhận xét là nói tiếng Anh theo kiểu người Việt. Nguyên nhân của hiện tượng này có thể là do ảnh hưởng của bố mẹ khi học phát âm nhưng cũng có thể do cấu trúc giải phẫu của thanh quản đã rất thích nghi với các âm của tiếng Việt nên không thể phát âm như những người gốc Anh.

Ngay trong cùng một ngôn ngữ, các vùng miền cũng có cách phát âm khác nhau và ngữ điệu khác nhau. Sự khác biệt này được gọi là giọng: giọng Hà Nội, giọng Huế, giọng Sài Gòn...

Rõ ràng rằng trẻ em khi tập nói tiếng mẹ đẻ phải học cách phân tách âm, phát âm và kết hợp các âm cơ bản của lưỡi để phân biệt các âm gần nhau khi nghe và phát âm sao cho người khác hiểu được.

Trong các ngôn ngữ viết bằng chữ tượng thanh, hệ thống âm vị cơ bản được thể hiện thành bảng chữ cái. Âm của từ được ghép từ các đơn âm và nguyên âm có trong bảng. Trong các ngôn ngữ viết bằng chữ tượng hình, các từ được ghi lại bằng tổ hợp của các bộ theo quy tắc khác với quy tắc ghép âm.

b) Ngữ nghĩa

Ngữ nghĩa là ý nghĩa thể hiện trong từ và câu. Trước

khi ta có thể hiểu được lời nói của người khác hoặc được người khác hiểu khi nói thì ta phải hiểu ngữ nghĩa của từ và của câu. Để hiểu rõ hơn về ngữ nghĩa, ta sẽ xem xét các thuật ngữ: "ý niệm", "khái niệm", "nội hàm" và "ngoại diên" của khái niệm.

Ý niệm là một hình ảnh, một ấn tượng đã được ngôn từ hóa để phản ánh về đối tượng trong nhận thức của con người. ý niệm tồn tại dưới dạng từ hay một cụm từ, nó là hình ảnh gián tiếp và khái quát về đối tượng.

Khái niệm là hiểu biết tương đối toàn diện và có hệ thống về bản chất của đối tượng. Mỗi khái niệm đều do hai bộ phận nội hàm và ngoại diên cấu thành. Nội hàm của khái niệm là nội dung hiểu biết hàm chứa trong khái niệm. Đó chính là tổng hợp của những hiểu biết khác nhau đã hình thành trong tư duy phản ánh về bản chất của đối tượng. Khi nói tới nội hàm của khái niệm là ta nói tới những tri thức cụ thể kết thành khái niệm. Ngoại diên của khái niệm là tập hợp của những đối tượng mà khái niệm phản ánh, là lớp những đối tượng có bản chất được phản ánh trong nội hàm của khái niệm. Sự khác biệt giữa ngoại diên với đối tượng là sự khác biệt giữa tập hợp với phần tử của tập hợp. Nội hàm của khái niệm càng chi tiết, tỉ mỉ thì ngoại diên của nó càng bị thu hẹp.

Có thể minh họa cho tất cả các điểm nêu trên bằng ví dụ về khái niệm "đồng hồ". Nội hàm của khái niệm "đồng hồ" là dụng cụ đo; ngoại diên của nó là đồng hồ đo thời gian (các loại đồng hồ chỉ thời gian), đồng hồ đo điện năng (công tơ

điện), đồng hồ đo điện áp (vôn kế), đồng hồ đo cường độ dòng điện (ampe kế), đồng hồ đo vận tốc (công tơ mét)... Khi thu hẹp nội hàm của khái niệm "đồng hồ" thành "đồng hồ đeo tay" thì ngoại diên của nó chỉ còn lại loại đồng hồ chỉ thời gian được đeo trên tay người.

Mỗi ý niệm được định hình và tồn tại dưới dạng một từ hay một cụm từ. Từ không chỉ một sự vật hay hiện tượng riêng mà chỉ một lớp các hiện tượng sự vật có chung những thuộc tính bản chất[1]. Khái niệm là tập hợp của nhiều ý niệm khác nhau được tổ chức lại, được liên kết lại với nhau theo những quy luật và quy tắc lôgíc xác định để phản ánh đối tượng. Chính vì vậy mặc dù người ta dùng một từ hoặc một cụm từ để chỉ khái niệm nhưng để định nghĩa khái niệm người ta phải dùng một hệ thống câu để định hình và thể hiện những hiểu biết chứa trong nội hàm của khái niệm.

Trong giao tiếp, giữa các cá nhân khác nhau luôn có sự khác biệt về nội hàm và ngoại diên của khái niệm. Cùng một từ nhưng họ gắn cho nó những nội hàm và ngoại diên khác nhau. Thông điệp nhận được khác thông điệp được gửi đi do khái niệm chuyển tải thông điệp có nội hàm và ngoại diên khác nhau ở người gửi và người nhận. Đó chính là lý do nảy sinh sự khác biệt giữa người gửi và nhận thông điệp trong quá trình mã hóa và giải mã. Thêm vào đó, do chịu tác động của nhiễu từ môi trường nên thông tin nhận được bị biến đổi. Hai cá nhân càng tương

1. Chức năng này biểu hiện mối quan hệ chặt chẽ giữa ngôn ngữ và tư duy: ngôn ngữ là hình thức tồn tại của tư tưởng, ý nghĩ, nó phù hợp nhất với tư duy trừu tượng, lôgíc.

đồng thì sự tương đồng của thông điệp gửi đi và nhận được càng lớn.

Câu là một tổ hợp từ tuân theo một hệ thống quy tắc ngữ pháp cụ thể. Câu chuyển tải nghĩa, nó là biểu tượng của đối tượng, hành động và quan hệ cụ thể. Theo một số nhà ngôn ngữ học, chức năng chuyển tải nghĩa của câu làm cho ngôn ngữ của con người khác với sự thông tin của động vật. Những âm thanh do động vật phát ra không chỉ các sự vật, hiện tượng mà chúng chỉ những trạng thái sợ hãi, đói khát, thoả mãn... Tuy nhiên, gần đây người ta đã phát hiện ra cá voi và cá heo sử dụng hệ thống âm thanh để trao đổi thông tin với nhau. Các nhà nghiên cứu còn đang tiếp tục tìm hiểu nghiên cứu và chưa thể khẳng định hệ thống này là ngôn ngữ.

c) Cú pháp

Cú pháp là hệ thống những quy tắc quy định cách kết hợp các từ với nhau để tạo ra những câu đơn, câu phức và câu ghép. Cú pháp quy định những tổ hợp từ nào là câu và những tổ hợp từ nào không phải là câu. Các quy tắc ngữ pháp quy định các kiểu cấu trúc cụ thể của câu, vị trí các thành phần ngữ pháp trong câu, mối quan hệ giữa chúng với nhau.

Có hai thể loại ngôn ngữ chính: ngôn ngữ đơn lập (đuôi của từ không đổi trong câu) và ngôn ngữ biến hình từ (đuôi của từ thay đổi tùy thuộc vào vai trò của từ trong câu). Đối với các ngôn ngữ biến hình từ - biến hình toàn bộ các từ trong câu như tiếng Nga, hoặc biến hình một phần các từ trong câu như tiếng Anh - quy tắc ngữ pháp quy

định hình tố biến hình từ. Hình tố biến hình này nằm ngay trong từ và nhờ đó từ chứa cương vị thành phần câu ngay trong nó sau khi đã biến hình.

Có nhiều quy tắc cú pháp là chung cho mọi ngôn ngữ. Ví dụ:

- Sự phân định vai trò của từ trong câu thành chủ ngữ, vị ngữ, bổ ngữ, trạng ngữ...
- Sự tập hợp từ thành cụm từ, mệnh đề phụ.

Theo N. Chomsky, ngôn ngữ của loài người không có tính hoán vị về phương diện cú pháp. Hãy xem xét ba câu sau:

+ Tôi nó đánh.
+ Tôi đánh nó.
+ Nó đánh tôi.

Câu đầu không tuân theo quy tắc ngữ pháp của ngôn ngữ đơn lập (tiếng Việt) mặc dù cấu trúc này trong một ngôn ngữ biến hình từ có thể có nghĩa nếu có hình tố biến hình phù hợp (ví dụ tiếng Pháp, tiếng Anh, tiếng Nga[1]...). Hai câu sau mặc dù có cùng từ nhưng vị trí các từ khác nhau. Trong tiếng Việt chúng có nghĩa khác nhau. Trong ngôn ngữ biến hình từ, sự giống nhau hoặc khác nhau về nghĩa của hai câu này phụ thuộc vào hình tố biến hình của động từ và các từ thành phần khác. Tuy nhiên, ngay cả trong trường hợp ngôn ngữ biến hình từ thì sự khác nhau về vị trí của từ cũng thể hiện sự nhấn mạnh một thành phần nào đó của thông điệp.

1. Tiếng Nga có ngữ pháp tương đối chặt chẽ nhưng cũng có những câu không thể hoán vị. Ví dụ: мать любит дочь và дочь любит мать có nghĩa khác hẳn nhau.

Ba câu trên cho thấy ngữ nghĩa của từ tương tác với cấu trúc câu để tạo ra nghĩa của câu như thế nào. Có thể thấy, gần như tất cả các hoán vị đều ít nhiều làm biến đổi nghĩa của câu. Trong một số trường hợp khác, câu không có nghĩa. Ví dụ nêu trên minh họa cho tính không hoán vị của ngôn ngữ về cú pháp.

Theo Lyons, ngôn ngữ của loài người không có tính kết hợp về phương diện cú pháp. Điều này được biểu hiện bằng tính mơ hồ của những cấu trúc kiểu *"đàn ông và đàn bà trẻ đẹp"*. Chúng ta có thể hiểu cấu trúc trên theo hai cách; cách đầu là chỉ có danh từ *"đàn bà"* kết hợp với tính từ *"trẻ đẹp"*, cách sau là cả hai danh từ *"đàn ông"* và *"đàn bà"* đều kết hợp với tính từ *"trẻ đẹp"*. Một ví dụ khác là *"Ai nói là anh ta biết tôi?"*. Từ *"ai"* và từ *"anh ta"* có thể chỉ cùng một người nhưng cũng có thể chỉ hai người khác nhau. Hiện tượng mơ hồ về nghĩa loại này tồn tại trong tất cả các ngôn ngữ.

Cấu trúc ngữ pháp là điều kiện cần nhưng không phải điều kiện đủ đối với tính mở của ngôn ngữ. Tuy một số thông điệp "mới" được hình thành trên cơ sở các thông điệp "cũ" - đã từng được trải nghiệm và được ghi nhớ hoặc toàn bộ hoặc đưới dạng các thông tin thành phần - nhưng rất nhiều các thông điệp mới thật sự được hình thành nhờ các quy tắc ngữ pháp.

3. Một số học thuyết về sự phát triển ngôn ngữ ở trẻ em

Dưới đây sẽ trình bày 3 quan điểm về sự phát triển ngôn ngữ ở trẻ em. Từng quan điểm riêng rẽ không thể

giải thích được sự học hỏi ngôn ngữ rất hiệu quả của trẻ em nhưng mỗi quan điểm lại cho phép xem xét vấn đề dưới một góc độ riêng. Sự phát triển ngôn ngữ ở trẻ em có lẽ đã diễn ra dưới tác động của rất nhiều yếu tố, trong đó có ba yếu tố nổi trội là những yếu tố tâm sinh lý bẩm sinh, quá trình học hỏi xã hội của trẻ em và tương tác xã hội giữa trẻ em và những người xung quanh.

a) Quan điểm học hỏi xã hội

Những nhà tâm lý theo thuyết học hỏi xã hội nhấn mạnh hai quá trình bắt chước và củng cố trong học thuyết về việc phát triển ngôn ngữ ở trẻ em.

B. F. Skinner phát biểu rằng trẻ em học được cách nói đúng vì chúng được củng cố khi nói đúng ngữ pháp. Ông tin rằng người lớn bắt đầu định hình câu nói của trẻ em bằng việc củng cố một cách có lựa chọn những âm tiết bập bẹ gần giống những từ có nghĩa và vì vậy làm gia tăng xác suất là những âm tiết này được lặp lại. Một khi trẻ em đã được định hình âm tiết thành từ, người lớn ngừng củng cố (bằng sự chú ý hay sự tán thành) cho đến khi trẻ em kết hợp các từ lại với nhau, trước tiên thành những câu đơn giản, sau đó thành những câu phức hợp. Những nhà lý thuyết học hỏi xã hội khác như Bandura, Whitehurst, Vasta bổ sung là trẻ em thu nhận phần lớn những kiến thức ngôn ngữ của chúng bằng cách nghe cẩn thận và bắt chước ngôn ngữ của những người lớn hơn. Vì vậy, theo những nhà lý thuyết học hỏi, những người chăm sóc trẻ

"dạy" trẻ em nói bằng cách làm mẫu và củng cố những lời nói đúng ngữ pháp của trẻ em.

Rõ ràng là bắt chước và củng cố có một vai trò nào đó trong sự phát triển ngôn ngữ ban đầu. Chắc chắn không phải là điều bất thường nếu trẻ em ngừng nói ngôn ngữ mà bố mẹ nói và có giọng bản địa (ví dụ trẻ em sinh trưởng trong gia đình gốc Hoa ở Việt Nam). Nếu bố mẹ thường xuyên khuyến khích trẻ em giao tiếp bằng cách hỏi han, đòi hỏi trẻ em phải nói thành lời thì con của họ thường tiến bộ hơn trong thời kỳ đầu của sự phát triển ngôn ngữ so với trẻ em cùng tuổi có bố mẹ ít nói chuyện.

Mặc dù vậy, thuyết học hỏi không thể giải thích sự phát triển hiểu biết về cú pháp của trẻ em. Nếu thật sự bố mẹ *"định hình"* ngữ pháp cho con thì họ phải khen ngợi hay củng cố những câu đúng ngữ pháp của con.

Nếu trẻ em thấy con bò và nói: *"Là bò"* (sai về ngữ pháp nhưng đúng về nội dung), mẹ bé có thể khen: "Đúng rồi". Nếu bé nói: *"Đây là con chó"* (đúng về ngữ pháp nhưng sai về nội dung), mẹ bé chắc hẳn sẽ sửa cho bé: "Không phải, đây là con bò".

Cũng không có nhiều bằng chứng về việc trẻ em tiếp thu quy tắc ngữ pháp nhờ bắt chước câu nói của người lớn. Rất nhiều câu nói ban đầu của trẻ em có tính sáng tạo như: "Lấy hai dép" (lấy đôi dép); những câu kiểu này không bao giờ người lớn nói và do đó không phải là những câu bắt chước. Khi trẻ nhỏ cố gắng bắt chước người lớn thì chúng thường suy giảm câu nói cho phù hợp với mức độ

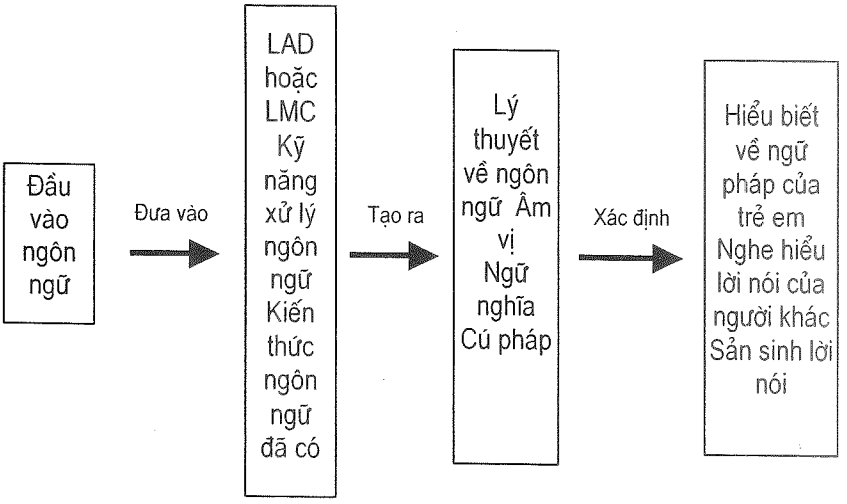
thành thạo ngữ pháp của mình. Ví dụ trẻ em bắt chước câu: "Nhìn kìa, con mèo đang trèo cây" thành "Kìa, mèo trèo cây".

Những phân tích cẩn thận nội dung hội thoại giữa bố mẹ và trẻ nhỏ cho thấy sự bằng lòng hay không bằng lòng của bố mẹ rất ít phụ thuộc vào giá trị thực về ngữ pháp của những gì mà trẻ em nói, tức là không dựa trên sự sai đúng về ngữ pháp. Vậy thì trẻ nhỏ không bắt chước người lớn một cách hoàn toàn về ngữ pháp cũng như không được củng cố thường xuyên về phương diện ngữ pháp khi nói. Đây chính là nhược điểm của thuyết học hỏi.

b) Quan điểm tự nhiên

Theo các nhà tâm lý trường phái tự nhiên, con người được chương trình hóa về sinh học để hấp thụ ngôn ngữ. Nhà ngôn ngữ học Noam Chomsky nói rằng cấu trúc của những ngôn ngữ đơn giản nhất cũng được trau chuốt rất phức tạp. Ông tin rằng nó quá phức tạp để có thể được bố mẹ dạy cho hoặc được phát hiện bằng những quá trình *"thử và sai"* của những trẻ mẫu giáo và tiểu học chưa trưởng thành về nhận thức. Chomsky khẳng định rằng con người (và chỉ có con người) bẩm sinh được trang bị ***bộ máy tiếp nhận ngôn ngữ (language acquysition device*** và gọi tắt là LAD). LAD là bộ xử lý ngôn ngữ bẩm sinh được kích hoạt nhờ đầu vào ngôn ngữ. Theo Chomsky, LAD chứa đựng ngữ pháp phổ biến, tức là kiến thức về những quy tắc ngữ pháp chung cho mọi ngôn ngữ. Vì vậy dù cho trẻ em nghe ngôn ngữ nào, LAD sẽ cho phép những trẻ em

có đủ từ vựng kết hợp từ thành những câu mới, đúng ngữ pháp và hiểu được hầu hết những gì chúng nghe được.



Hình 9. Sơ đồ LAD (LMC) theo học thuyết tự nhiên

Những nhà tự nhiên khác cũng có những tuyên bố tương tự. Dan Slobin cho rằng trẻ em có ***khả năng tạo ngôn ngữ*** bẩm sinh (***language-making capacity*** gọi tắt là LMC). LMC là hệ thống những khả năng nhận thức và tri giác được chuyên biệt hóa cao độ để học ngôn ngữ. Có thể giả định rằng những cơ cấu bẩm sinh này (LAD hoặc LMC) giúp trẻ nhỏ xử lý đầu vào ngôn ngữ và đoán ra tính cân đối của âm vị, quan hệ của ngữ nghĩa và quy tắc cú pháp đặc trưng cho ngôn ngữ mà chúng được nghe. Sự đoán nhận ngữ nghĩa và cấu trúc của thông tin ngôn ngữ thể hiện *"lý thuyết"* về ngôn ngữ mà trẻ em tạo ra cho bản

thân và sử dụng để dẫn dắt dự định giao tiếp của bản thân (xem *Hình 9)*).

Tất nhiên trẻ nhỏ có khả năng đoán sai vì cơ sở dữ liệu ngôn ngữ của chúng vô cùng hạn chế, nhưng nếu chúng tiếp tục xử lý đầu vào thì lý thuyết cơ bản về ngôn ngữ của chúng ngày càng phức tạp cho đến khi chúng thật sự đạt được mức sử dụng ngôn ngữ của người lớn. Vì vậy, theo các nhà tự nhiên, tiếp thu ngôn ngữ là rất tự nhiên và gần như là tự động nếu trẻ em có dữ liệu ngôn ngữ để xử lý.

Một vài quan sát có vẻ như khẳng định là trẻ em được chương trình hóa về sinh học để hấp thụ ngôn ngữ. Ví dụ, trẻ em trên khắp thế giới đạt được những mốc phát triển ngôn ngữ ở cùng một độ tuổi mặc dù ngôn ngữ mẹ đẻ của chúng có những cấu trúc văn hóa khác nhau. Thuyết tự nhiên diễn giải đặc điểm có tính phổ biến này của ngôn ngữ như là bằng chứng hiển nhiên về việc ngôn ngữ phải được dẫn dắt bởi một thiết kế sinh học đặc trưng giống loài nào đó. Thậm chí ngay cả những trẻ chậm phát triển về rất nhiều phương diện của trí tuệ cũng hấp thụ được kiến thức gần như bình thường về ngữ pháp và có thể nói chuyện một cách khá phù hợp với văn cảnh.

Có thể đưa ra một ví dụ khác. Não người là một cơ quan không đối xứng, trung tâm ngôn ngữ chính nằm ở bán cầu trái. Tiếng nói kích thích những hoạt động mạnh hơn của dòng điện não ở bán cầu não trái của trẻ sơ sinh; âm nhạc và những tiếng động phi ngôn ngữ tạo ra hoạt động mạnh hơn ở bán cầu não phải. Có vẻ như não người

đã được chuyên biệt hóa bẩm sinh để học hỏi ngôn ngữ.

Giả thuyết giai đoạn nhạy cảm đối với phát triển ngôn ngữ của Lenneberg giả định rằng ngôn ngữ dễ dàng hấp thụ nhất vào giai đoạn sơ sinh - tuổi dậy thì, tức là giai đoạn bộ não chuyên biệt hóa những chức năng ngôn ngữ. Thực tế y học cho thấy, thương tổn vùng Broca - ở gần trán thuộc bán cầu trái - thường tác động đến việc nói; thương tổn vùng Vernicke - ở thái dương bán cầu trái - làm bệnh nhân gặp khó khăn trong việc hiểu lời nói. Người bệnh trưởng thành - dù chỉ bị mất một phần nhỏ kỹ năng ngôn ngữ - thường cần đến trị liệu can thiệp tích cực để hồi phục. Trong khi đó, trẻ em bị hội chứng mất chức năng ngôn ngữ thường tự hồi phục chức năng bị mất mà không cần đến trị liệu đặc biệt. Lenneberg giải thích sự khác biệt lứa tuổi này một cách đơn giản: bán cầu não phải của trẻ em chưa thật sự được chuyên biệt hóa nên nó có thể nhận làm thay mọi chức năng ngôn ngữ bị mất khi bán cầu não trái bị hỏng. Ngược lại, bộ não người trưởng thành đã hoàn toàn được chuyên biệt hóa nên bán cầu não phải không thể đảm nhiệm những chức năng ngôn ngữ thay cho bán cầu trái.

Nếu thật sự ngôn ngữ được tiếp thu dễ dàng hơn ở lứa tuổi vị thành niên thì những trẻ em bị cách li khỏi môi trường ngôn ngữ bình thường sẽ khó lòng học được ngôn ngữ trong suốt phần còn lại của cuộc sống. Hai nghiên cứu về những trường hợp cực đoan phản ánh một cách lý tưởng về ý tưởng này. Trường hợp đầu là Genie, một đứa trẻ bị nhốt trong buồng kín từ khi còn bé cho đến lúc các nhà chức trách phát hiện ra năm em 14 tuổi. Khi được thẩm

vấn, Genie hiểu được rất ít từ. Trước đó không ai nói chuyện với em và em bị ông bố dã man đánh đập khi phát ra bất kỳ tiếng động nào. Trường hợp thứ hai là Chelsea, một người đàn bà điếc. Do bị điếc và bị gia đình cách li, bà ta chỉ được tiếp xúc với môi trường ngôn ngữ bình thường khi đã 32 tuổi. Người ta đã rất cố gắng để dạy hai người này ngôn ngữ và họ có những tiến bộ rõ rệt. Họ có thể nói nhiều từ, biết ngữ nghĩa của chúng, nói được những câu dài giàu ngữ nghĩa nhưng họ không thể nào nắm bắt được những quy tắc ngữ pháp mà một trẻ em bình thường nhận biết được mà không cần một sự chỉ bảo đặc biệt nào. Điều này khẳng định rằng việc học hỏi ngôn ngữ đầu tiên trong giai đoạn đầu đời dễ dàng hơn rất nhiều.

Việc học thứ ngôn ngữ thứ hai - khi giai đoạn nhạy cảm đối với ngôn ngữ đã trôi qua - tuy dễ dàng hơn ngôn ngữ thứ nhất nhưng vẫn rất khó khăn. Theo một nghiên cứu ở Mỹ, những người gốc Triều Tiên và Trung Quốc di cư bắt đầu học Anh ngữ ở độ từ 3 đến 7 tuổi nắm Anh ngữ tốt như dân bản địa. Ngược lại những người đến Mỹ sau độ tuổi thành niên (đặc biệt là sau 15 tuổi) học Anh ngữ khó hơn rất nhiều.

Hiện nay chúng ta biết rằng bộ não người vẫn giữ được tính mềm dẻo ở tuổi trưởng thành. Do đó, nhiều nhà nghiên cứu đã phủ định nhận định về giai đoạn nhạy cảm của Lenneberg. Hơn nữa, việc trẻ em nhạy cảm với ngôn ngữ mẹ đẻ ngay từ những ngày mới sinh cũng không phải là bằng chứng về LAD hoặc LMC vì hiệu ứng này cũng được phát hiện ở những giống loài khác như khỉ.

Tiếp cận tự nhiên đưa ra mô hình LAD hoặc LMC theo kiểu hộp đen, tức là chỉ biết đầu vào và đầu ra. Vì vậy họ chỉ mô tả việc học tập ngôn ngữ mà không giải thích được nó.

c) Quan điểm tương tác

Những người ủng hộ thuyết tương tác cho rằng cả hai tiếp cận học hỏi và tự nhiên đều có cái đúng. Sự phát triển ngôn ngữ được tạo thành từ những tương tác phức tạp của sự thành thục sinh học lẫn sự phát triển nhận thức kết hợp với môi trường ngôn ngữ thay đổi. Tương tác này chịu tác động sâu sắc của ý muốn giao tiếp với bạn bè của trẻ em. Rõ ràng là những sự tương đồng mà trẻ em các tộc người khác nhau thể hiện khi học hỏi ngôn ngữ mẹ đẻ của chúng khẳng định rằng sinh học có đóng góp quan trọng đối với học hỏi ngôn ngữ. Theo các nhà tương tác, hiện tượng này có nguyên nhân là trẻ em trên toàn thế giới là thành viên của cùng một giống loài, chia sẻ chung rất nhiều trải nghiệm. Cái bẩm sinh không phải là những kiến thức ngôn ngữ hay kỹ năng ngôn ngữ mà là bộ não. Bộ não trưởng thành rất chậm chạp và dẫn dắt những đứa trẻ ở các nền văn hóa khác nhau phát triển những ý tưởng tương tự ở những độ tuổi tương đương. Những ý tưởng này biến thành động cơ để trẻ em nói.

Thật vậy, có rất nhiều khuyến khích liên kết sự phát triển nhận thức chung với phát triển ngôn ngữ. Ví dụ, từ là biểu tượng và trẻ em nói những từ có nghĩa đầu tiên lúc được một tuổi ngay sau khi chúng thể hiện khả năng biểu

tượng hóa lần đầu bằng cách bắt chước mô hình người lớn. Hơn thế nữa, ta thấy trẻ em tập trung lời nói của chúng quanh những vật thể mà chúng đang thao tác hay những hành động mà chúng đã trình diễn. Tóm lại là nội dung giao tiếp của trẻ em nằm trong những phương diện trải nghiệm mà chúng có thể hiểu được thông qua sơ đồ cảm giác - vận động của chúng. Vì vậy mà trẻ em hay nói về những gì mà hiểu biết nhận thức của chúng thu nhận được vào thời điểm hiện tại.

Cũng như các nhà tự nhiên, các nhà tương tác tin rằng trẻ em được chuẩn bị về mặt sinh học để hấp thụ ngôn ngữ. Sự chuẩn bị này là sự trưởng thành tuy chậm chạp của bộ não người nhưng cho phép trẻ em thu nhận kiến thức làm vốn để giao tiếp. Tuy nhiên, sự phát triển nhận thức không giải thích sự phát triển ngôn ngữ vì sau khi tiếp nhận kiến thức mới trẻ em còn phải học cách thể hiện kiến thức này bằng lời lẽ của bản thân. Nhờ vậy môi trường ngôn ngữ mới có dịp để phát huy.

Những nhà tương tác nhấn mạnh rằng ngôn ngữ là công cụ khởi điểm của giao tiếp và nó được phát triển trong khung cảnh tương tác xã hội khi trẻ em và những người xung quanh nó cố gắng gửi thông điệp từ người này đến người khác. Các nhà tâm lý học đã phát hiện rằng bố mẹ và anh chị của trẻ có một cách giao tiếp với nó để thúc đẩy việc học nói.

Trước khi trẻ sơ sinh nói được, những người chăm sóc nó đã dạy nó cách tham gia vào câu chuyện theo lượt nói,

mặc dù trẻ chỉ có thể tham gia bằng cách cười hay bập bẹ. Khi người lớn nói chuyện với trẻ em, họ tạo ra môi trường khuyến khích học hỏi (vùng phát triển gần nhất) giúp trẻ em nắm bắt được những quy tắc ngôn ngữ. Ví dụ, bố mẹ có thể mở quyển tranh mà con mình yêu thích và hỏi: "Đây là cái gì?" hay "Con mèo nói gì?". Việc này cho trẻ em những cơ hội để hiểu rằng nói chuyện bao gồm lượt nói chuyện, có những cung cách được chấp nhận để đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi.

Những nghiên cứu xuyên văn hóa chỉ ra rằng xu hướng gần như phổ cập đối với bố mẹ và anh chị của trẻ là nói với nó bằng những câu ngắn và đơn giản mà những nhà tâm lý học ngôn ngữ gọi là lời nói trực tiếp của trẻ em. Đặc trưng là những câu này được nói một cách chậm rãi, bằng giọng cao, thường lặp lại và nhấn mạnh những từ chủ yếu (thường là những từ chỉ vật thể hay hành động). Ví dụ mẹ khi muốn con ném bóng có thể nói: "*Ném bóng* cho mẹ. Không. Không phải cái xúc sắc, quả *bóng* kia. Con thấy quả *bóng* chưa? Đúng rồi, quả bóng đấy. *Ném* đi". Ngay từ những ngày đầu tiên, trẻ sơ sinh đã chú ý đến những từ được nói bằng giọng cao và những lời nói có ngữ điệu thay đổi hơn những câu nói có ngữ điệu "phẳng lặng" mà người lớn thường nói với nhau. Có vẻ như trẻ em nắm bắt được những thông điệp mà bố mẹ chúng chuyển tải bằng ngữ điệu trước khi chúng có khả năng hiểu được những từ mà họ nói.

Bố mẹ gia tăng một cách dần dần độ dài và độ phức tạp của lời nói trực tiếp theo tiến độ thành thạo ngôn ngữ

của con. Tại mọi thời điểm, lời nói của bố mẹ hơi dài hơn và hơi phức tạp hơn lời nói của con một chút. Trẻ em liên tục phát hiện những quan hệ cú pháp và những quy tắc ngữ pháp mới trong những câu nói đơn giản mà nó có thể hiểu được, đặc biệt khi người nói luôn lặp lại và chuyển đổi cách nói về cùng một chủ đề khi giao tiếp. Rõ ràng rằng đó là một hình thức làm mẫu của bố mẹ. Tuy nhiên, trẻ em không tiếp thu những quy tắc ngữ pháp bằng cách bắt chước trực tiếp cũng như bố mẹ không chủ định dạy những quy tắc này bằng cách minh họa thông qua việc thay đổi cách nói. Bố mẹ nói như vậy chỉ với mục đích giao tiếp một cách có hiệu quả với con mình.

Mặc dù bố mẹ không thực sự có ý định củng cố ngữ pháp cho con nhưng họ thực sự cung cấp cho trẻ em những chứng kiến phủ định. Cụ thể là thông qua giao tiếp họ cho trẻ em biết là câu nói của trẻ em bị sai ngữ pháp và cung cấp cho trẻ em cách sửa sai. Ví dụ, nếu trẻ em nói: "Chó đi", người lớn có thể trả lời một cách khái quát hơn, bằng phương án chính xác về ngữ pháp và mở rộng hơn so với câu của trẻ em ("Đúng rồi, con chó đang chạy đi"). Một dạng khác trong việc thay đổi mở rộng những câu nói của trẻ em là người lớn cũng làm cho trẻ em chú ý đến những kiểu mẫu câu mới trong lời nói của người lớn. Ví dụ, câu nói: "Chó ăn" có thể được người lớn trả lời bằng câu hỏi: "Chó ăn gì?" hay "Đúng, con chó đang đói". Cuối cùng, bố mẹ thường thích trả lời những câu nói chính xác về ngữ pháp của trẻ em bằng cách tiếp tục câu chuyện hay là mở rộng đề tài trò chuyện. Bằng cách tiếp tục câu chuyện mà

không chỉnh sửa những câu nói của trẻ em, người lớn đã cung cấp vật liệu cho những câu đúng ngữ pháp của chúng. Trẻ em được lợi thật sự nhờ những chứng kiến phủ định vì những đứa trẻ có bố mẹ luôn mở rộng, thay đổi các phương án mẫu câu có điểm số tương đối cao trong kiểm tra khả năng diễn tả bằng ngôn ngữ so với những đứa trẻ khác.

Quan điểm tương tác xã hội đã bổ sung cho quan điểm tự nhiên. Chỉ nghe người khác nói chưa đủ để phát triển ngôn ngữ, trẻ em còn phải được lôi cuốn vào việc sử dụng ngôn ngữ một cách tích cực mới có thể làm chủ ngôn ngữ.

II. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CỦA GIAO TIẾP NGÔN NGỮ

1. Nội dung giao tiếp

Nội dung thông điệp tạo thành nội dung giao tiếp. Nội dung thông điệp có thể là thông tin, biểu lộ cảm xúc và vận hành quan hệ liên nhân cách. Thông tin được trao đổi trong giao tiếp gồm các tri thức khoa học và đời sống, các kiến thức thực hành (kỹ năng, kỹ xảo trong lĩnh vực nào đó), quan điểm, tri giác đối tác (bề ngoài, đặc điểm nhân cách, ứng xử). Nội dung biểu lộ cảm xúc gồm thái độ, tình cảm của người phát tin phản ánh và biểu lộ tính cách. Nội dung vận hành quan hệ liên nhân cách gồm phối hợp hoạt động (thực thi công việc, giải quyết vấn đề), tạo dựng quan hệ liên nhân cách.

Nội dung thông điệp có thể là mới hoặc đã biết. Mục đích giao tiếp có thể là thông báo, tái khẳng định thông

tin, kiểm tra thông tin hoặc câu giờ. Giá trị của thông điệp phụ thuộc vào độ mới của thông tin, tầm quan trọng và độ chính xác của nó. Giao tiếp luôn chuyển tải thông điệp. Ngay cả khi giao tiếp không chuyển tải thông tin thì vẫn có thông điệp. Đó có thể là thông điệp về thái độ, về xúc cảm hoặc về bản thân đối tượng giao tiếp.

2. Nghĩa đen và nghĩa bóng trong giao tiếp

Theo Ducrot, nghĩa đen là "cái người ta nói ra", nghĩa bóng là "cái người ta muốn nói mà không tiện nói ra".

Nghĩa đen - hay còn gọi là hiển ngôn - là nghĩa của câu được diễn đạt bởi nghĩa thường dùng của các từ tham gia trong câu. Nói cách khác, nghĩa đen là nghĩa của câu được biểu hiện trực tiếp ra bên ngoài, là cái mà người ta nói rõ ra.

Nghĩa bóng - hay còn gọi là hàm ngôn - là ý nghĩa hàm ẩn của câu nói, là ý nghĩa chứa đựng đằng sau nghĩa đen. Nó không được nói thẳng ra, không nằm trong các câu chữ của câu. Nó là nghĩa được suy ra, được rút ra từ nghĩa đen theo tình huống giao tiếp, đòi hỏi người nghe phải tự hiểu.

Các đầu mối để diễn giải nghĩa bóng nằm trong khung cảnh và tình huống giao tiếp. Đôi khi, đầu mối diễn giải còn nằm trong các trải nghiệm cùng nhau và quan hệ đã tạo dựng giữa các đối tác giao tiếp. Chỉ những người tham dự giao tiếp (trong một số trường hợp còn phải có cùng trải nghiệm nào đó) mới có điều kiện để nắm bắt đầy đủ các

đầu mối diễn giải. Một người quan sát bên ngoài chỉ có thể ghi nhận các đầu mối thuộc về bối cảnh giao tiếp mà không thể phát hiện các đầu mối khác. Việc phát hiện thông điệp và diễn giải phụ thuộc rất nhiều vào khả năng nắm bắt các đầu mối của cá nhân. Cụ thể là phụ thuộc rất nhiều vào kiến thức và trải nghiệm cá nhân cũng như sự tương đồng tâm lý giữa những người đối thoại. Để hiểu được đúng nghĩa bóng, người nghe phải phối hợp cảm nhận phi ngôn ngữ với những nội dung được nói ra trước đó.

Không phải câu nói nào cũng được người nói truyền cho nghĩa bóng. Trong rất nhiều trường hợp, ngữ cảnh giao tiếp tạo nghĩa bóng cho câu nói ngoài chủ ý của người nói. Tương tự như vậy, bản thân người nói có khi tạo ngữ cảnh một cách vô thức.

3. Diễn đạt trực tiếp và diễn đạt gián tiếp trong giao tiếp

Thông thường có hai phong cách diễn đạt: diễn đạt theo kiểu khẳng định trực tiếp và diễn đạt theo kiểu gián tiếp. Trong phong cách diễn đạt trực tiếp, người nói thường dùng ngôn từ khẳng định. Trong phong cách diễn đạt gián tiếp, người nói thường sử dụng ngôn từ hình thái với các động từ hình thái và mệnh đề hình thái. Diễn đạt gián tiếp khác với nói bóng, nói gió hoặc nói những câu có nghĩa bóng. Dưới đây là ví dụ về sự khác biệt giữa hai phong cách diễn đạt.

Trong một tình huống cụ thể, ví dụ thức ăn nhạt muối, người quen yêu cầu trực tiếp sẽ nói: "Đưa muối cho tôi".

Người quen yêu cầu gián tiếp sẽ nói: "Cần nêm muối vào canh". Nếu sếp là người quen nói trực tiếp thì câu: "Báo cáo có xong vào thứ tư không?" là yêu cầu thông tin về thời điểm hoàn thành báo cáo. Nếu sếp là người quen nói gián tiếp thì câu này chính là yêu cầu: "Tôi muốn được nghe báo cáo vào ngày thứ tư".

Do sự khác biệt về phong cách nói nên cá nhân quen diễn đạt trực tiếp sẽ rất khó giao tiếp với cá nhân quen diễn đạt gián tiếp. Anh ta sẽ không thể hiểu chính xác điều mà cá nhân diễn đạt gián tiếp yêu cầu. Vì phong cách diễn đạt khác nhau nên có thể xảy ra xung đột trong công việc.

4. Ngộ biện và ngụy biện trong giao tiếp

Trong giao tiếp chúng ta không chỉ giản đơn trao đổi tư tưởng với nhau mà chủ yếu là thuyết phục đối tác về sự chính xác, đúng đắn của một quan điểm cụ thể và đồng thời nhằm đạt được sự thông hiểu, chấp nhận nhau. Cả trong lúc trao đổi thông thường cũng như trong lúc tranh luận, phương pháp thuyết phục đối tác là dựa trên những điều đã được đối tác công nhận là đúng để khẳng định tính đúng đắn của quan điểm, ý tưởng. Do đó, chứng minh lôgíc là cơ sở để tạo nên tính thuyết phục của nội dung trao đổi.

Theo lôgíc học hình thức[1], kết cấu lôgíc của chứng minh bao gồm ba yếu tố có liên hệ mật thiết với nhau: luận

1. Xem PGS, TS Bùi Thanh Quất: *Giáo trình Lôgíc học hình thức*.

đề, luận cứ và phương thức chứng minh (hay còn gọi là luận chứng).

Luận đề là phán đoán (luận điểm) mà người ta phải tìm vạch ra căn cứ lôgíc của nó. Luận đề phải được phát biểu một cách rõ ràng, đầy đủ, tránh lối nói lập lờ, hai nghĩa. Luận đề trả lời cho câu hỏi: "chứng minh cái gì?". Có thể lấy ví dụ về luận đề là một luận điểm nào đó như định lý Pytago: "Trong một tam giác vuông, bình phương cạnh huyền bằng tổng bình phương hai cạnh góc vuông".

Bản thân luận đề - mà cá nhân muốn chứng minh cho tính chân thực của nó - phải là luận điểm có tính chân thực. Bản thân luận đề - mà cá nhân muốn phản bác, muốn chứng minh là có tính giả dối - phải là luận điểm giả dối. Nếu quy tắc nêu trên bị vi phạm một cách vô ý thức thì phép chứng minh sẽ mắc lỗi lôgíc ***ngộ biện***. Nếu quy tắc này bị cố tình vi phạm thì phép chứng minh mắc lỗi lôgíc ***ngụy biện***.

Trong quá trình chứng minh, luận đề phải được giữ nguyên, không thay đổi. Nếu quy tắc này bị vi phạm thì phép chứng minh sẽ mắc lỗi lôgíc ***đánh tráo luận đề.*** Lỗi đánh tráo luận đề có thể thấy ở nhiều dạng khác nhau: đối đề, chứng minh quá mức, chứng minh phẩm chất cá nhân... Trong trường hợp chứng minh phẩm chất cá nhân, thay vì phải chứng minh luận đề, cá nhân thường đặt câu hỏi kiểu: "Anh không tin tôi à?", "Anh không tin (tên một tổ chức hoặc một cá nhân có uy tín nào đó) à?"...

Luận cứ là những tri thức, những luận điểm, những phán đoán đã được định hình trong tư duy, tính chân thực của chúng đã được xác định và người ta lấy chúng ra làm căn cứ chứng minh cho luận đề. Luận cứ chính là vật liệu để xây dựng nên phép chứng minh. Luận cứ trả lời cho câu hỏi: "chứng minh bằng cái gì?". Luận cứ có thể bao gồm nhiều tri thức khác nhau:

- Các tiên đề hoặc kết quả thực nghiệm đã được kiểm chứng nhiều lần.
- Các định nghĩa đã được định hình trong khoa học.
- Các định lý khoa học, các luận điểm suy diễn từ tiên đề và định nghĩa.
- Sự thực hiển nhiên. Tuy nhiên điểm yếu của loại này là phụ thuộc vào lập trường của người quan sát và phương tiện kỹ thuật được sử dụng trong quan sát. Do đó, sự thực hiển nhiên có thể phản ánh đúng đắn hoặc sai lệch hiện thực.

Ví dụ minh họa cho những điểm nêu trên là luận cứ dùng trong chứng minh định lý Pytago. Các luận cứ dùng để chứng minh định lý Pytago là:

- Nếu chia một hình thành nhiều phần thì tổng diện tích của các phần bằng diện tích của hình lúc ban đầu.
- Diện tích một hình vuông bằng bình phương cạnh của hình vuông đó.
- Hai tam giác bằng nhau là hai tam giác có các cạnh tương ứng bằng nhau từng đôi một.
- Trong hai tam giác bằng nhau, các góc tương ứng bằng nhau từng đôi một.

- Một tứ giác có bốn cạnh bằng nhau và có một góc là vuông thì tứ giác đó là hình vuông.

Các lỗi thường gặp khi sử dụng luận cứ

- Sử dụng những luận điểm, những phán đoán không chân thực. Nếu xảy ra việc này thì phép chứng minh mắc phải **lỗi lôgíc cơ bản**.

- Luận cứ không độc lập với luận đề. Nếu xảy ra việc này thì phép chứng minh mắc lỗi lôgíc **chứng minh vòng quanh**.

- Tính chân thực của những phán đoán cấu thành luận cứ chưa được chứng minh, hoặc chưa được thực tiễn xác minh. Ngoài ra, toàn bộ các luận cứ kết hợp lại chưa đủ để dẫn tới luận đề. Nếu xảy ra việc này thì phép chứng minh mắc lỗi lôgíc **vượt quá cơ sở**.

Phương pháp chứng minh hay luận chứng là cách thức tổ chức một phép chứng minh. Luận chứng vạch ra mối liên hệ lôgíc tất yếu giữa các luận điểm trong luận cứ với nhau và giữa toàn bộ luận cứ với luận đề. Luận chứng bao gồm một chuỗi liên tiếp các phép suy luận khác nhau được liên kết lại với nhau theo một trật tự xác định, chi phối nhau, liên quan với nhau cả về mặt nội dung phản ánh lẫn mặt cơ cấu lôgíc của các luận điểm chứa trong đó.

Muốn có được một phép chứng minh thực sự cho một luận đề nào đó, để vạch ra được cơ sở lôgíc, căn cứ lôgíc cho tính chân thật của luận đề ấy, hoặc để phản bác

luận đề này thì không những người ta phải tìm được các luận điểm khác nhau làm căn cứ - tức là tìm được luận cứ - mà còn phải biết sắp xếp các luận điểm ấy, tổ chức các luận điểm ấy lại, vạch ra được mối liên hệ lôgíc nội tại để tạo thành một chỉnh thể, một khối tri thức có hệ thống, trong từng bộ phận có liên quan gắn bó với nhau, và toàn bộ chúng tất yếu đưa tới luận đề. Cái cơ cấu tổ chức ấy, mối liên hệ lôgíc nội tại ấy chính là luận chứng của phép chứng minh.

Các yêu cầu đối với luận chứng là:

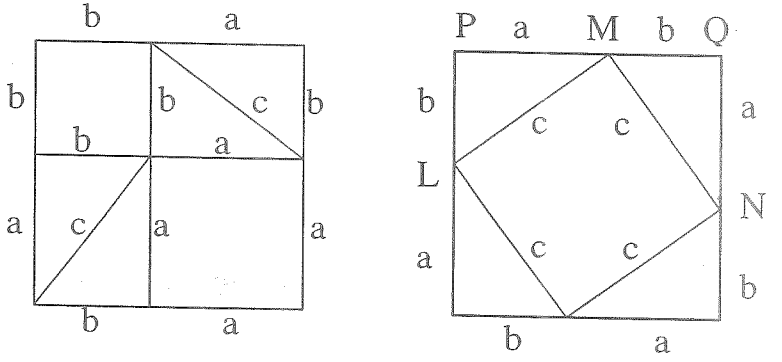
- Luận chứng phải tuân theo mọi quy tắc của phép suy luận. Nếu trong luận chứng có một lỗi lôgíc thì nó không có tính thuyết phục.

- Luận chứng phải có tính hệ thống. Nếu các luận cứ được sắp xếp một cách rời rạc, tùy tiện thì luận chứng không có lôgíc và không có tính thuyết phục.

- Luận chứng phải nhất quán, không tự mâu thuẫn.

Sau đây là ví dụ về luận chứng dùng để chứng minh định lý Pytago.

Ta chia hình vuông có độ dài cạnh là a+b thành các hình tam giác vuông và các hình vuông theo như *Hình 10*. Các hình tam giác vuông có cạnh huyền c và hai cạnh góc vuông a và b. Các hình vuông có cạnh lần lượt là a, b. Góc $L\hat{M}N = 90^0$ vì tam giác LPM bằng tam giác MQN, do đó tổng hai góc $L\hat{M}P + N\hat{M}Q = 90^0$. Tứ giác có cạnh c là hình vuông vì nó có bốn cạnh bằng c và góc $L\hat{M}N = 90^0$.



Hình 10. Hình vẽ chứng minh định lý Pytago

Ta thấy rõ ràng là diện tích hình vuông có cạnh a là a^2, diện tích hình vuông có cạnh b là b^2, diện tích hình vuông có cạnh c là c^2. Đồng thời, theo cách chia hình, tổng diện tích $a^2 + b^2$ bằng diện tích hình vuông có cạnh a + b trừ đi bốn lần diện tích tam giác vuông. Tương tự, diện tích hình vuông có cạnh c bằng diện tích hình vuông có cạnh a + b trừ đi bốn lần diện tích tam giác vuông. Vì vậy ta có $a^2 + b^2 = c^2$.

Quan điểm về ngộ biện và ngụy biện trong giao tiếp rộng hơn so với trong lôgíc học hình thức. Trong quá trình giao tiếp nếu cá nhân mắc lỗi lôgíc một cách vô thức thì hiện tượng này gọi là ngộ biện. Nếu cá nhân dùng một cách có ý thức những kỹ xảo về lôgíc để chứng minh cho quan điểm sai của mình thì hiện tượng này gọi là ngụy biện. Thực chất ngụy biện trong giao tiếp là cách dùng một

cách có ý thức những lập luận sai khi trình bày một luận điểm và chứng minh nó.

Thủ pháp chủ yếu có tính chất đặc trưng của phép ngụy biện trong giao tiếp là tách các sự kiện ra khỏi mối liên hệ giữa chúng với các sự kiện khác, áp dụng các quy luật của nhóm hiện tượng này đối với các hiện tượng của nhóm khác, các quy luật của thời đại lịch sử này đối với các sự kiện của thời đại khác và dựa vào đó để rút ra kết luận dường như "khách quan" nhưng thật ra là sự xuyên tạc, dối trá để che đậy một cách cố ý, tinh vi những luận điểm sai trái.

5. Giao tiếp nói

Giao tiếp nói là giao tiếp được định hướng vào người khác, được thể hiện bằng âm thanh và được tiếp thu bằng cơ quan phân tích thính giác của người nghe.

a) Một số hình thức giao tiếp nói

Giao tiếp nói gồm độc thoại, đối thoại, tin đồn và dư luận.

Độc thoại là giao tiếp trong đó chỉ một người nói, không có người nghe hoặc có người nghe. Hình thức độc thoại có người nghe gọi là thuyết trình. Đó là loại giao tiếp liên tục mà quyền nói hầu như chỉ thuộc về một người. Trong độc thoại, phản hồi của người nghe là các biểu hiện phi ngôn ngữ (ví dụ chăm chú nghe, gật đầu, ngáp, huýt sáo phản đối...). Để độc thoại có hiệu quả, yêu cầu đối với người độc thoại ngặt nghèo hơn so với người tham gia đối

thoại. Người nói phải có sự chuẩn bị trước về nội dung, hình thức và kết cấu của những điều định nói. Phải tìm hiểu trước về đối tượng người nghe. Ngôn ngữ phải trong sáng, dễ hiểu, chính xác. Độc thoại tạo căng thẳng cho cả người nói lẫn người nghe. Người nói phải theo dõi ngôn ngữ của chính mình và phản ứng của người nghe; người nghe phải tập trung chú ý trong một thời gian dài.

Đối thoại là dạng giao tiếp ngôn ngữ cơ bản nhất của loài người. Đó là sự giao tiếp trực tiếp của hai hay một số cá nhân, trong đó có sự trao đổi lượt nói giữa những người tham gia đối thoại. Sau đây là một số nét đặc trưng của đối thoại.

Thứ nhất, đối thoại là giao tiếp được duy trì. Trong tiến trình đối thoại, các bên đối tác duy trì đối thoại bằng các thông điệp với nội dung gửi thông tin, đặt những câu hỏi nhằm chính xác hóa thông tin nhận được và đưa ra các thông tin bổ sung trong lời đối đáp của mình. Đối thoại kết thúc khi một trong các đối tác không duy trì sự trao đổi thông điệp.

Thứ hai, đối thoại được tiến hành trong sự tiếp xúc đầy biểu cảm giữa những người tham gia giao tiếp trong điều kiện tri giác lẫn nhau. Những người đối thoại tác động lẫn nhau bằng các cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, giọng nói... và thường cùng nhau theo dõi chủ đề được thảo luận.

Thứ ba, đối thoại mang tính chất tình huống. Chủ đề được thảo luận thường được tri giác hay tồn tại trong hoạt động chung phối hợp với nhau. Giao tiếp nảy sinh, được

duy trì, thay đổi chiều hướng hoặc chấm dứt tùy thuộc vào những thay đổi của bản thân đối tác hoặc thay đổi ý niệm về chủ đề ở đối tác.

Nói chuyện là hình thức đối thoại phổ biến nhất. Theo *Từ điển tiếng Việt*, nói chuyện là "nói với nhau điều này điều khác một cách tự nhiên". Số lượng người tham gia và chủ đề nói chuyện hầu như không bị hạn chế. Nhu cầu nói chuyện được coi là nhu cầu hàng ngày của một cá nhân bình thường. Khi nói chuyện, cá nhân ít chọn lựa đối tượng nói chuyện mà thường chọn chủ đề nói chuyện cho phù hợp với đối tượng. Nếu đối tượng là người không quen hoặc ít thân thiết, câu chuyện thường vô thưởng vô phạt - về thời tiết, về những vấn đề thời sự, về những người quen chung... Nếu là người thân quen, câu chuyện thường cởi mở hơn, có thể trao đổi những thông tin mà cá nhân quan tâm. Tất nhiên cũng có khi cá nhân cởi mở với người lạ, trao đổi thông tin quan trọng với họ và dè dặt với người thân quen.

Tâm sự cũng là một hình thức đối thoại. Danh từ tâm sự có nghĩa là "nỗi niềm riêng tư, sâu kín". Động từ tâm sự có nghĩa là "nói chuyện tâm sự với nhau". Tâm sự xảy ra khi một (hoặc nhiều hơn một) thành viên tham gia cuộc nói chuyện trao đổi cởi mở về những điều rất riêng tư, thầm kín của bản thân. Số lượng thành viên tham gia tâm sự thường chỉ là hai người. Nhu cầu tâm sự không thường xuyên nảy sinh. Nó chỉ xuất hiện khi có thăng trầm xúc cảm, tình cảm. Đối tượng tâm sự thường được cá nhân chọn lựa kỹ. Đối tượng tâm sự không nhất thiết là người

thân quen, đôi khi đó là một người hoàn toàn xa lạ nhưng có nét nào đó làm cá nhân tin tưởng (ví dụ cá nhân nghĩ là họ sẽ không chế giễu mình và sẽ không lộ chuyện hoặc chỉ gặp họ duy nhất một lần trong đời).

Giao lưu cũng là hình thức của đối thoại. Giao lưu có nghĩa là "có sự tiếp xúc và trao đổi qua lại giữa hai dòng, hai luồng khác nhau". Giao lưu trong lĩnh vực giao tiếp có nghĩa là sự gặp gỡ, làm quen và trao đổi thông tin giữa các thành viên trong cùng một nhóm hoặc thuộc về những nhóm khác nhau. Giao lưu thường là những buổi gặp gỡ có tổ chức, có thể theo nghi lễ định sẵn hoặc là buổi gặp gỡ trong đó các cá nhân tự do lựa chọn đối tượng và chủ đề nói chuyện.

Đối thoại được tổ chức theo chủ đề được gọi là đàm thoại. Trong đàm thoại, một người hoặc cả nhóm nêu mục đích đàm thoại thường là xác định một vấn đề nhất định. Đây là điểm khác nhau giữa mục đích đàm thoại với mục đích của đối thoại thông thường[1]. Mục đích của đàm thoại có thể là vạch rõ trình độ tri thức, tác động vào người nghe, thuyết phục, ám thị. Một biến thể của đàm thoại là *tranh luận*. *Tranh luận* là bàn cãi để tìm ra lẽ phải. Một biến thể khác của đàm thoại là thảo luận. Thảo luận là trao đổi ý kiến có phân tích lý lẽ về một vấn đề cụ thể.

Ngoài những hình thức đối thoại nêu trên còn có nhiều hình thức đối thoại khác như hội họp, đàm phán...

1. Mục đích đối thoại thông thường không được xác định một cách chính thức ngay từ đầu mà sự khởi nguồn và diễn tiến của nó được xác định và định hướng bởi tình huống giao tiếp cũng như ý định của người đối thoại.

Tin đồn là hình thức giao tiếp trong đám đông. Theo Shibutani, tin đồn là phương tiện giao tiếp trong hoàn cảnh mơ hồ, thông qua đó con người gắn bó với nhau và cố gắng đóng góp trí tuệ của mình để đưa ra những cách giải thích có ý nghĩa cho hoàn cảnh đó. Điều kiện của việc hình thành tin đồn là tầm quan trọng của vấn đề và tính mơ hồ của hoàn cảnh. Tầm quan trọng của vấn đề tạo nhu cầu về thông tin. Sự mơ hồ của hoàn cảnh kết hợp với nhu cầu về thông tin tạo sự căng thẳng. Tin đồn sẽ lấp đầy khoảng trống thông tin do sự mơ hồ của hoàn cảnh tạo ra và do đó làm giảm căng thẳng cho đám đông.

Tin đồn thường được truyền qua lời nói, từ người này sang người khác và có tốc độ lan truyền rất lớn khi nhiều người tụ tập lại với nhau. Do những người truyền và nhận tin không quan tâm đến việc kiểm tra độ chính xác của nó nên thông tin thường bị bóp méo cao độ. Sự bóp méo thông tin có thể diễn ra dưới nhiều hình thức khác nhau nhưng ba hình thức dưới đây là phổ biến nhất:

- Cắt xén: là quá trình làm cho tin đồn ngắn gọn, súc tích hơn, dễ nắm bắt và dễ chuyển tải hơn.

- Chọn lọc: quá trình này lựa chọn, loại bỏ những chi tiết không quan trọng, giữ lại một số thông tin chủ yếu nào đó và biến nó thành chủ đề chính của tin đồn.

- Tiêu hóa: là quá trình chuyển hóa tin đồn theo hướng những chuẩn mực truyền thống đã định hình, làm cho tin đồn tập trung hơn, có xu hướng thống nhất với nhu cầu, hệ thống giá trị và những mối quan tâm chung của nhóm xã hội.

Sau ba quá trình này, khi truyền đến nhóm xã hội, thông tin sẽ bị hao hụt, biến dạng và thay đổi rất nhiều về mặt ý nghĩa.

Vai trò của tin đồn trong hành vi đám đông là vô cùng quan trọng. Tin đồn cung cấp cho đám đông những cơ sở - dù không đáng tin cậy - dùng vào mục đích xác định hoàn cảnh và nguyên nhân của tình huống. Cho dù hoàn cảnh và nguyên nhân - được đám đông xác định dựa trên tin đồn - là ảo, không phản ánh thực tế nhưng đó là cơ sở để đám đông thống nhất mục tiêu và xác định phương hướng hành động của họ.

Dư luận là một hình thức giao tiếp nhóm xã hội. Dư luận là ý kiến công chúng - tức là ý kiến của số đông hoặc của các nhóm xã hội - nhận xét, đánh giá hiện tượng, sự kiện cụ thể trong xã hội. Dư luận khác tin đồn ở điểm tin đồn chỉ là thông tin bị bóp méo được lan truyền trong công chúng còn dư luận là phán xét, đánh giá của công chúng về sự vật, hiện tượng.

Có thể coi dư luận là sự thức tỉnh, sự chuyển hóa thành lời của các tâm thế xã hội đã có sẵn do va chạm với các thông tin tương ứng. Tin đồn có thể làm nảy sinh dư luận nếu nội dung của nó được công chúng lấy làm căn cứ để đưa ra các phán xét, đánh giá của mình. Các phương tiện truyền thông đại chúng cũng có khả năng tạo dư luận trong công chúng thông qua cách chọn nội dung truyền thông.

Tuy nhiên, không phải bất kỳ một hiện tượng, sự kiện nào cũng trở thành đối tượng phán xét của dư luận mà chỉ có các hiện tượng, sự kiện có tính thời sự và tính phổ biến

với công chúng thì mới có khả năng trở thành đối tượng phán xét, đánh giá. Thông thường, lợi ích xã hội có liên hệ với nội dung và tính chất của dư luận xã hội. Nếu sự kiện hoặc hiện tượng nào đó đe dọa hoặc làm tổn hại đến lợi ích của một nhóm xã hội (hoặc của một giai cấp) thì hiện tượng, sự kiện đó sẽ bị nhóm xã hội (giai cấp) phản đối. Mức độ đe dọa, gây tổn hại càng lớn thì thái độ phản đối của nhóm xã hội có liên đới càng quyết liệt. Trong trường hợp ngược lại, nếu hiện tượng, sự kiện tăng cường hoặc củng cố lợi ích của nhóm xã hội thì nó sẽ được nhóm xã hội ấy hoan nghênh. Nếu lợi ích của nhóm bị đối chọi với lợi ích của giai cấp thì lợi ích nhóm bị hi sinh.

Căn cứ tâm lý xã hội của dư luận xã hội là khuôn mẫu tư duy xã hội và các tâm thế xã hội. Khuôn mẫu tư duy là quan niệm, suy lý, phán xét, khái quát có tính giản đơn, phiến diện nhưng lại phổ biến và tương đối bền vững trong một cộng đồng xã hội. Ví dụ, trong thời bao cấp, các khuôn mẫu tư duy về chủ nghĩa xã hội là các quan niệm như: "Chủ nghĩa xã hội đối lập với kinh tế hàng hóa, thị trường", "Chủ nghĩa xã hội là sở hữu nhà nước và sở hữu tập thể"... Mặc dù khuôn mẫu tư duy là sự đơn giản hóa thực tế song sự tồn tại của nó cần thiết và vừa có tính hợp lý vừa có tính bất hợp lý. Khuôn mẫu tư duy giúp con người tiết kiệm trí lực khi phải đối diện với những hiện tượng sống động nhiều hình vẻ của thực tế. Nhờ sự đơn giản hóa của khuôn mẫu tư duy, con người có thể nhanh chóng xác định và phân loại được hiện tượng, sự kiện xã hội. Nhóm xã hội hình thành dư luận xã hội dựa trên kết

quả sử dụng khuôn mẫu tư duy kết hợp với tâm thế xã hội dương tính (đồng tình, ủng hộ) hoặc âm tính (không đồng tình, phản đối).

Dưới đây là bốn chức năng cơ bản của dư luận.

- Chức năng điều tiết các mối quan hệ xã hội: dư luận phản đối, gây sức ép, cản trở hành vi cực đoan của các nhóm cực đoan. Đồng thời nó cổ vũ, khích lệ các hành vi vì lợi ích chung của các lực lượng tiến bộ trong xã hội.

- Chức năng giáo dục: dư luận có vai trò rất lớn trong việc giáo dục để các cá nhân tiếp thu hệ thống chuẩn mực và giá trị của xã hội mà họ là thành viên.

- Chức năng giám sát: dư luận có vai trò giám sát hoạt động của chính phủ và các tổ chức xã hội, tạo ra sức ép lớn đối với tệ quan liêu, tham nhũng.

- Chức năng tư vấn: trước những vấn đề nan giải của quốc gia, dư luận xã hội cung cấp các đánh giá, các nhận định mà chính phủ phải tham khảo trước khi ra quyết sách.

Bốn chức năng này của dư luận vừa có tính *tích cực* vừa có tính tiêu cực. Do dư luận là hiện tượng tinh thần, thuộc thượng tầng kiến trúc của xã hội nên nó luôn có tính bảo thủ. Trong điều kiện phát triển bình thường của xã hội, nó thể hiện tính tích cực. Khi xã hội cần đổi mới cấu trúc thượng tầng thì nó thể hiện mặt tiêu cực của mình thông qua việc góp phần cản trở sự nảy sinh và phát triển của những yếu tố mới trong xã hội.

b) Hệ thống ngôn ngữ và ứng xử ngôn ngữ

Khi nói về giao tiếp ngôn ngữ cần phải phân tách *hệ thống ngôn ngữ* và *ứng xử ngôn ngữ.*

Hệ thống ngôn ngữ tương ứng với kiến thức về ngôn ngữ. Nó bao gồm từ vựng và hệ thống ngữ pháp - những quy tắc ngữ pháp kết hợp với những hiện tượng bất quy tắc trong sử dụng thực tế. Cá nhân kết hợp các từ theo quy tắc ngữ pháp để tạo thành câu có nghĩa.

Ứng xử ngôn ngữ tương ứng với trình diễn ngôn ngữ. *Yếu tố đầu tiên của ứng xử ngôn ngữ là cách cử động để tạo ra những tín hiệu âm thanh ngôn ngữ cũng như tạo các tín hiệu âm thanh cận ngôn ngữ*[1] *và vô thanh phi ngôn ngữ*[2] để hỗ trợ các tín hiệu âm thanh ngôn ngữ. Một phần của ứng xử này như chất lượng giọng nói, biểu cảm của nét mặt và cứ chỉ là bẩm sinh. Tuy nhiên, có thể học hỏi và cải thiện các kỹ năng phát âm và một phần kỹ năng biểu cảm.

Yếu tố thứ hai của ứng xử ngôn ngữ là cách sử dụng ngôn ngữ sao cho phù hợp với tình huống và hoàn cảnh văn hóa xã hội cụ thể. Đó là hiểu biết về những quy tắc sử dụng ngôn ngữ cơ bản của truyền thống văn hóa, những luật bất thành văn trong cách ăn nói của giai tầng xã hội.

Những người lớn tương đối thành thạo trong cách sử dụng ngôn ngữ. Chúng ta có những cách ăn nói khác nhau trong hoàn cảnh khác nhau. Khi giao tiếp với đồng nghiệp

1. Dùng để ngắt câu hoặc điều biến giọng nói thể hiện cảm xúc hoặc tuân theo các quy tắc lên xuống giọng của ngôn ngữ.
2. Ví dụ như biểu cảm của mặt, các cử chỉ, cử động, tư thế thân thể.

trong công sở, chúng ta dùng phong cách công việc. Nhưng cũng với người đó trong khung cảnh thân mật thì chúng ta có thể dùng cách nói khác hẳn.

Trẻ em phải học cách ứng xử ngôn ngữ để sử dụng nó hiệu quả và thích hợp trong khung cảnh xã hội cụ thể. Một đứa trẻ ba tuổi có thể không biết phải nói "Vâng ạ" với người lớn, nhưng bố mẹ hoặc ông bà nó phải dạy bảo và nhắc nhở nó cách ăn nói lễ phép. Một đứa trẻ 6 tuổi khi giải thích luật chơi cho đứa em lên 3 thì phải dùng những ngôn từ khác với khi giải thích luật này cho bạn cùng lứa hoặc cho người lớn nếu nó muốn đứa em hiểu được. Để giao tiếp có hiệu quả nhất, trẻ em phải trở thành "người biên tập xã hội", tức là phải chú ý xem nó đang ở đâu, đang nói chuyện với ai và những gì mà người nghe đã biết, đang cần và muốn nghe.

Yếu tố cuối cùng của ứng xử ngôn ngữ là khả năng tiếp nhận và diễn giải chính xác những điều nghe được (hoặc đọc được) cũng như các tín hiệu phi ngôn ngữ (biểu hiện nét mặt, ngữ điệu, cử chỉ...) của người đối thoại. Khả năng này được hình thành trong quá trình xã hội hóa cá nhân. *Mức độ phát triển của khả* năng này rất khác nhau ở những cá nhân khác nhau. Các yếu tố môi trường và bẩm sinh có vai trò ngang nhau trong sự phát triển khả năng tiếp nhận và diễn giải tín hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhận được.

c) Câu nói

Tín hiệu âm thanh của câu được gọi là câu nói. Thêm

vào đó, câu nói còn bao gồm cả hành động nói. Trong giao tiếp nói, người ta hay sử dụng câu có cấu trúc không đầy đủ về phương diện ngữ pháp. Trong tiếng Việt, người ta dùng thuật ngữ chuyên môn *"câu đơn đặc biệt"* và *"câu dưới bậc"* để chỉ thể loại câu này. Vì vậy, thuật ngữ *"câu"* được sử dụng để chỉ các câu có cấu trúc ngữ pháp đầy đủ, thuật ngữ *"câu nói"* dùng để chỉ những câu với cấu trúc có thể bị giản lược về ngữ pháp mà người ta nói ra.

Mọi câu nói được phát đi trong một hoàn cảnh giao tiếp nhất định và phải được diễn giải trên cơ sở thông tin mà hoàn cảnh cung cấp. Hoàn cảnh giao tiếp có thể là tình huống giao tiếp hoặc tình huống giao tiếp cộng với văn cảnh nhưng không bao giờ chỉ gồm văn cảnh. Câu đầu tiên của cuộc nói chuyện thường chỉ gồm tình huống giao tiếp. Sau đó có thể rất nhiều thành phần chính của câu trong cuộc nói chuyện này sẽ bị phụ thuộc vào những câu nói trước đó cả về phương diện ngữ pháp cũng như diễn giải (trong tiếng Việt các câu này được gọi là câu dưới bậc).

Ví dụ, câu trả lời: "Hùng, nếu anh ấy đến đúng giờ" có thể là câu nói đi sau những câu hỏi *"cung cấp"* những từ cần thiết để tạo thành câu đầy đủ. Đó có thể là câu hỏi được nói trước đó: "Bạn sẽ đi cùng ai?" hoặc "Ai sẽ làm việc này?" nhưng không bao giờ đi sau câu: "Khi nào anh ấy đến?".

Trong một văn cảnh cụ thể, câu dưới bậc chỉ có nghĩa khi liên kết với các câu lân cận nó. Có ba hướng liên kết chính: hướng lùi, hướng tới và song phương (cả tới lẫn lùi). Liên kết hướng lùi là mối liên hệ ý của câu dưới bậc với

câu trước nó, ngược hướng của dòng âm thanh khi nói, hướng tới quá khứ [1]. Ví dụ: "Của đáng mười, Nhu chỉ bán được năm. *Có khi chẳng lấy được đồng tiền nào là khác nữa*" (Nam Cao). Liên kết hướng tới (dự báo) là mối liên hệ ý của câu dưới bậc với câu đứng sau nó, thuận theo hướng của dòng âm thanh khi nói, hướng về tương lai. Ví dụ: "*Sáng hôm sau*. Hắn thức dậy trên cái giường của hắn" (Nam Cao). Liên kết song phương là mối liên hệ ý của câu dưới bậc đứng giữa cùng một lúc với câu đứng trước nó (hướng lùi) và câu đứng sau nó (hướng tới). Ví dụ: "Một lúc sau, thằng lính gác cởi trói cho Khiêm, ra hiệu đứng dậy. *à, sắp lấy cung*. Khiêm ngẩng cao đầu đi giữa những dãy nhà sàn ọp ẹp" (Lê Khâm).

Có thể thấy, rất nhiều câu nói thường nhật là câu bị bỏ bớt những thông tin mà hoàn cảnh cung cấp. Câu nói (câu đơn đặc biệt và câu dưới bậc) phụ thuộc vào tình huống, cả về ngữ pháp và diễn giải. Câu nói sẽ trở thành không phụ thuộc tình huống khi thêm vào nó những thành tố thể hiện tình huống cụ thể hoặc văn cảnh tương ứng. Tuy nhiên, trong tất cả các ngôn ngữ, việc thêm vào này là việc thừa do lặp lại phần tương ứng nằm ở những câu lân cận trước hoặc/và sau nó.

6. Giao tiếp viết

Giao tiếp viết là giao tiếp dùng ngôn ngữ viết.

1. Vì có thể nảy sinh ý kiến là các câu dưới bậc trong ví dụ là câu cụt hoặc câu què nên chúng tôi xin trích dẫn câu dưới bậc văn viết của các nhà văn nổi tiếng.

Giao tiếp viết hướng vào người khác, được biểu hiện bằng các ký tự và được tiếp thu bằng cơ quan phân tích thị giác. Đặc trưng của ngôn ngữ viết là nó được tách ra khỏi bối cảnh. Ấn phẩm cho phép con người tiếp xúc với nhau một cách gián tiếp mặc dù giữa họ có khoảng cách lớn về không gian, thời gian. Văn bản được người đọc xử lý không phụ thuộc vào quá trình nó được viết ra. Đồng thời người viết cũng không có được phản hồi tức thời từ người đọc để kịp thời điều chỉnh nội dung văn bản.

Giao tiếp viết có những yêu cầu nhất định với cả người viết lẫn người đọc. Đối với người viết, do không thể biết được mức độ hiểu biết cũng như kiến thức của người đọc nên người viết phải viết tỉ mỉ, căn kẽ hơn so với khi đối thoại. Trong những ấn phẩm truyền bá kiến thức, người viết nên nêu rõ yêu cầu kiến thức tối thiểu đối với người đọc. Yêu cầu đặt ra đối với người đọc là phải đọc theo trình tự nếu họ muốn hiểu chính xác nội dung của ấn phẩm. Đối với các ấn phẩm truyền bá kiến thức người đọc còn phải có một khối lượng kiến thức tối thiểu để có thể hiểu được nội dung.

Trước đây, khi kỹ thuật in chưa ra đời, con người dùng chữ viết tay để tạo ra sách và các văn bản. Văn hóa phương Đông và phương Tây đều quan tâm đến nét viết và chữ ký (bút tích) và đã nghiên cứu nhiều về chúng. Hiện nay, một số công ty tư nhân ở các nước và các vùng lãnh thổ châu Á như Nhật Bản, Trung Quốc, Hàn Quốc, Đài Loan... yêu cầu người dự tuyển viết đơn xin việc bằng tay để có thể xem bút tích.

Tham khảo: Bút tích học với cuộc đời và tâm tính con người.

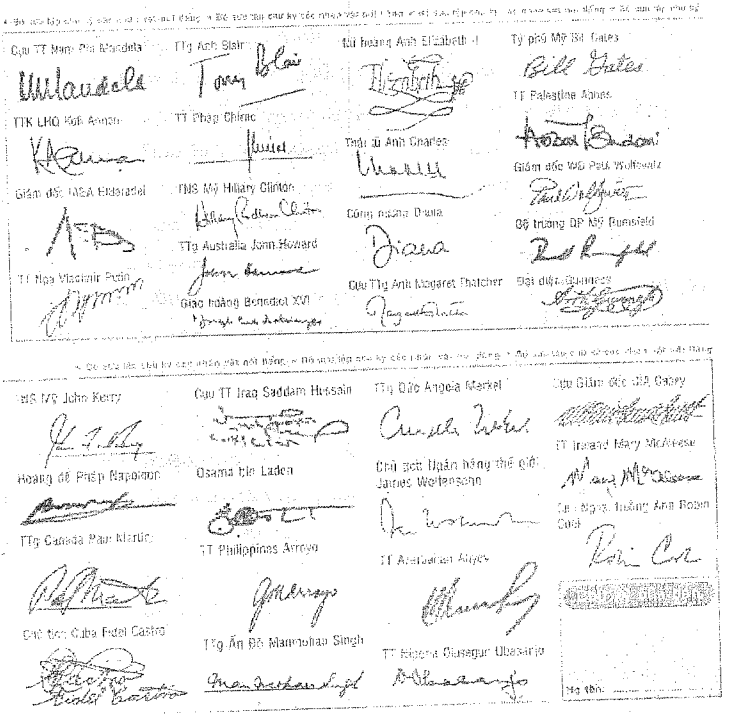
Từ xa xưa, nền văn minh phương Đông và phương Tây đã xem nét viết và chữ ký để đoán định tâm tính con người và cuộc đời của họ.

Theo các nhà bút tích học, nét chữ thể hiện một phần tính cách con người. Kiểu chữ trôi chảy là người hoà nhã, dễ gần, giỏi giao tiếp. Nét chữ cứng nhắc là người thường tùy tiện, hay gây chuyện. Lối viết không đều nhau, lúc ngả trước, khi nghiêng sau, hàng cong queo, cách nhau bởi những khoảng dài ngắn không liên tục (lộn xộn) là của người mềm yếu, thiếu triệt để và không nhất quán (khi thái quá, lúc bất cập). Khoảng cách lớn giữa các chữ chứng tỏ chủ nhân của nó nhút nhát hoặc cô đơn. Chữ có gai, sít vào nhau và không đều đặn thường của người tâm tính cay nghiệt, không độ lượng, bất thường. Những người có tinh thần cứng cỏi, không bợ đỡ thường có nét chữ dáng đặc biệt dịu dàng, nét chữ trật tự sáng sủa, kiểu chữ đẹp. Người lơ đãng thường có nét chữ chồng chất lẫn nhau, không đều, chữ viết hoa và chữ viết thường không đặt đúng chỗ. Những người có lý tưởng cao siêu thường có chữ cân đối, đơn giản, có ít góc, hay nghiêng về bên phải. Người có tính tự phụ, kiêu căng có nét chữ vụng về, thiếu trật tự, không cân đối giữa kích cỡ các chữ hoa, nét sổ, nét gạch lộn xộn, có chiều hướng ngả nghiêng. Những người có tâm hồn nghệ sĩ và óc mỹ thuật thì nét chữ đàng hoàng, bay bướm với những vòng cong khéo léo.

Chiều hướng của hàng chữ cũng thể hiện nét tính cách. Khi người viết quá hăng hái và hay gặp may mắn thì hàng chữ ăn lên. Nếu ăn lên quá thì con người ấy có tham vọng quá lớn. Nếu người viết buồn rầu, thất vọng thì dòng chữ ăn xuống. Nếu dòng chữ ăn xuống vừa vừa thì nó chỉ sự phiền não, nếu xuống nhiều thì nó chỉ sự lo lắng, vô hạn hoặc tai nạn dồn dập. Nếu chữ viết ăn lên rồi lại ăn xuống thì biểu lộ sự bất lực, hoặc sự cố gắng không đều của một kẻ yếu hèn.

Nét bút thay đổi theo cuộc đời. Cùng với tuổi già, con người đánh mất nhiều đặc điểm của nét viết. Nét chữ người già thường run, đậm, chữ a và chữ o lúc nào cũng đóng kín.

Chữ ký thể hiện tâm tính của người kí. Theo các nhà bút tích học, chữ ký ăn xuống, nét trở nên đậm đà và chấm dứt bởi hình lưỡi kiếm hay cây gậy thì chủ nhân là người dũng mãnh, kiên quyết, không sợ hăm dọa. Chữ ký ăn lên một cách vừa phải là người tài năng và tham vọng cân xứng, do đó dễ thành đạt. Phần lớn các nguyên thủ quốc gia thành đạt đều có chữ ký ăn lên vừa phải (tham khảo Bộ sưu tập chữ ký của các nguyên thủ quốc gia). Chữ ký ăn lên quá cao thì tham vọng lớn hơn tài năng, chủ nhân là người rất khó kết bạn hoặc không có bạn. Nếu có đạt được danh vọng thì cũng không sung sướng vì không có thực tài, luôn luôn phải lo lắng và mưu toan, xoay xở để giữ địa vị.



Chữ ký có nét ký gạch trên ngay thẳng, rất thăng bằng, không cao lên quá, không hạ xuống quá thường của người có danh tiếng. Nếu có thêm

gạch dưới và cũng ngay thẳng đều đặn thì tài danh lưỡng toàn, sung sướng trọn đời. Nếu gạch trên dài mà không có nét gạch dưới thì người ấy là người dám hi sinh vì đồng loại, có danh mà liêm khiết, không tư lợi.

Tuy nhiên, nếu nét gạch quá dài, bít hết chữ ký mà còn lộ ra ngoài thì đó là người cuồng tín, quá khích, có thể làm hỏng việc lớn do tính tình hẹp hòi, quá thái. Nếu gạch trên ngắn quá thì người ấy rất cục tính, hay chấp nhặt, hay nản lòng.

Nếu gạch trên đâm sướt lên cao mà ngưng nửa chừng thì sự nghiệp đứt gẫy ở tuổi trung niên, tinh thần suy sụp. Nếu gạch trên kèm theo những nét khít đậm mà không đều của chữ ký thì người ấy có tham vọng kèm theo tính thâm hiểm và nịnh hót. Nét gạch trên có thêm một hoặc hai, ba chấm thì không tốt vì đó là người quá cẩn thận, nghi ngờ tất cả mọi người. Người loại này thường bị cấp trên ghét bỏ. Nếu gạch trên mà có vòng móc ngược hoặc móc rồi mới gạch thì đó là người hay làm bộ làm tịch. Nếu móc ấy lướt lên trên quá thái thì đó là người ngang ngạnh, phách lối.

Chữ ký có nét gạch dưới thường có chủ nhân là người kiêu căng hoặc giàu tình cảm. Nếu chữ ký đều đặn, đậm nét và dài thì người ấy tử tế, mực thước. Chữ ký có gạch dưới dài thì công việc làm hết đời cũng chưa dứt. Nếu nét gạch không đi ngang mà đâm xuống thì đời người ấy đau đớn, tùy theo điểm thấp nhất của nét gạch ở chỗ nào mà giai đoạn đau đớn ở tuổi thanh niên, trung niên hay tuổi già. Nếu nét gạch quẹo xuống rồi ngừng nửa chừng thì mặc dù đầu đời có thất bại nhưng sự nghiệp cũng không bị chấm dứt hoàn toàn.

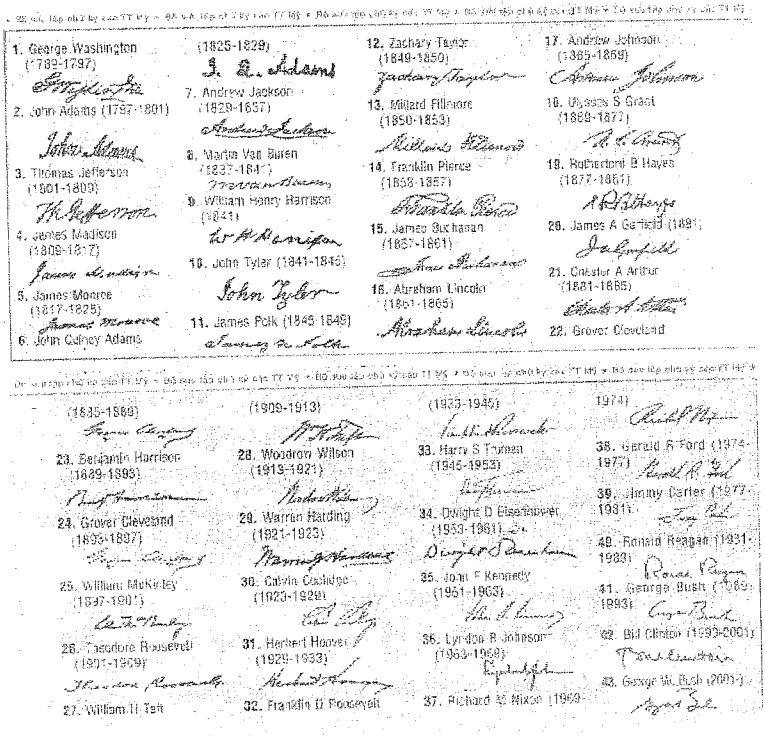
Nét gạch ngang của chữ ký (trên hoặc dưới) rõ ràng, hình cong và gạch trọn chữ ký tượng trưng cho sự kiên quyết, có căm hận, phục thù.

Chữ ký có vòng tròn bao bít hết thì chủ nhân rất bí hiểm. Chữ ký càng đẹp thì người ấy càng nguy hiểm vì họ có nhiều năng lực nhưng họ có thể hãm hại bạn bè, hoặc là người bị giam hãm trong lễ giáo một gia đình hủ bại, hoặc là người tu hành hoặc bị lao tù. Nếu vòng tròn của chữ ký bị bẻ nửa chừng thì đó là người hào hiệp, rộng rãi hoặc thậm chí hoang tàng.

Nếu chữ ký có nét gạch cắt ngang ngay chính giữa thì cuộc đời của người ấy có hai mặt, ngoài mặt có thể vui vẻ nhưng trong lòng có nhiều ngang trái không thể bộc lộ cho người ngoài biết. Nếu nét gạnh hình zig-zag không uốn cong lên thì chủ nhân có trí tuệ năng động và bền chí.

Chữ ký không gạch dưới có chủ nhân hoặc là hạng phàm phu tục tử, tiểu tốt vô danh hoặc là người danh cao vọng trọng, có danh tiếng, là người tài trong đời.

Chữ ký có dấu chấm (.) có chủ nhân là người dè dặt, trọng danh giá.



Tuy nhiên, xin nhấn mạnh là những điều nêu trên chỉ có tính tham khảo, giải trí vì con người có thể thay đổi chữ ký của mình một cách có ý thức. Cá nhân có thể chọn cho mình một chữ ký thể hiện một kiểu mẫu không giống nguyên mẫu của bản thân.

Trong kỷ nguyên số, phần lớn văn bản giao dịch của con người được đánh máy và người đọc nhận được các bản in hoặc các file văn bản. Người viết giao tiếp với người đọc không bằng bút tích của mình mà bằng cách trình bày văn bản, cụ thể là lôgíc trình bày, cách trình bày số liệu, biểu bảng, đồ thị, cách sử dụng các font chữ, các kiểu đánh dấu đoạn văn bản (ví dụ: các dấu •, ◆, ❖...). Người viết có thể sử dụng những phương tiện hỗ trợ phi ngôn ngữ như tranh ảnh, màu sắc... nhưng không thể sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ của giao tiếp nói như giọng nói, biểu cảm của nét mặt, cử chỉ, điệu bộ...

Có rất nhiều thể loại văn bản. Tuy nhiên có thể sơ bộ phân loại văn bản theo mục đích viết:

- Truyền bá kiến thức và thông tin về các sự kiện.

- Điều phối hoạt động của xã hội (văn bản giao dịch giữa các quốc gia, văn bản luật pháp và pháp quy, quy chế của các tổ chức[1], công văn trong các tổ chức, giao dịch, hợp đồng giữa các tổ chức và các cá nhân...).

- Thoả mãn các nhu cầu về tình cảm và tinh thần (thư trao đổi tình cảm, các tác phẩm văn học, kịch bản, thơ, ca...).

Trong hai thể loại văn bản đầu, các câu được viết đầy đủ về mặt cấu trúc ngữ pháp. Cấu trúc của câu thường đơn giản, người viết thường sử dụng thể bị động. Xã hội có những quy định chặt chẽ về cách trình bày và lôgíc trình bày đối với hai thể loại văn bản này. Trong thể loại văn

1. Các tổ chức được hiểu theo nghĩa rộng, tức là mọi thể chế của xã hội, gồm cả các doanh nghiệp.

bản thứ ba, người viết thường sử dụng những cấu trúc ngữ pháp phức tạp và có tự do sáng tác.

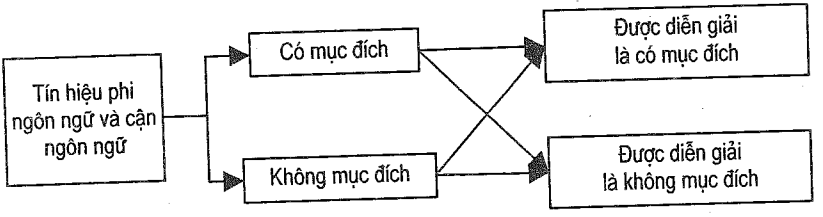
Thông thường, cá nhân ít được rèn luyện về giao tiếp viết nên các kỹ năng giao tiếp viết thường không được phát triển bằng kỹ năng giao tiếp nói.

Để viết được một văn bản sáng sủa, dễ hiểu, cần phải có công tác chuẩn bị kỹ lưỡng. Phải tìm hiểu đối tượng sẽ đọc văn bản dưới các góc độ nhu cầu và động cơ đọc văn bản, mức độ chuyên sâu trong lĩnh vực mà văn bản có liên quan, mức độ cập nhật thông tin và kiến thức. Phải thu thập các số liệu và thiết kế cách trình bày chúng. Phải xây dựng thiện chí ở người đọc và sử dụng văn phong cho phù hợp với họ. Văn bản phải nêu rõ được vấn đề, không được có những đoạn có thể gây hiểu nhầm. Sự chuyên nghiệp trong cách viết văn bản không những tạo được uy tín đối với người đọc mà còn giúp cho công việc giao dịch tiết kiệm thời gian (không phải tái khẳng định thông tin bằng một văn bản khác) và dễ dàng hơn rất nhiều (do người đọc có thiện chí).

CHƯƠNG V

Giao tiếp cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ

Ngoài tín hiệu giao tiếp ngôn ngữ, con người còn sử dụng những tín hiệu giao tiếp cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Có thể phân loại các tín hiệu phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ theo mục đích và diễn giải như *Hình 11.*



Hình 11. Phân loại tín hiệu cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ

Từ xa xưa, con người đã chú ý tới diễn giải tín hiệu phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ nhiều hơn là học hỏi cách gửi những tín hiệu này. Điều này lý giải tại sao chúng lại chứa

đựng tính mơ hồ nhiều hơn là tính chính xác. Từ thời cổ đại, trước Công nguyên, xã hội phương Đông đã chú ý tới điều đó. Từ thời nhà Hán, người Trung Hoa đã có các môn Thần tướng, Thanh tướng, Diện mạo, Nhân tướng. Sách cổ còn lưu giữ được rất khó hiểu vì được viết bằng lối văn cổ. Xã hội phương Tây chú ý đến diễn giải tín hiệu phi ngôn ngữ từ thời trung cổ. Khoa học tâm lý quan tâm đến vấn đề này từ giữa thế kỷ XX.

Theo tâm lý học hiện đại (*Hình 2*), giao tiếp cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ gồm:

- Giao tiếp bằng âm vị: ngữ điệu, nhấn từ trong câu nói (cận ngôn ngữ).

- Chất lượng giọng nói: giọng vùng miền, cao - thấp, trong - đục, chỉ số cá nhân (cận ngôn ngữ).

- Các thành phần giao tiếp vô thanh hỗ trợ giao tiếp nói: gồm các thành phần cận ngôn ngữ như gật, lắc đầu, cử động của mắt... và thành phần phi ngôn ngữ như nét mặt, ánh mắt, cử chỉ, tư thế...

- Các âm thanh là phản ứng sinh lý của cơ thể được sử dụng trong giao tiếp: ho, hắt hơi, ngáp... (phi ngôn ngữ).

- *Các thành phần khác của giao tiếp vô thanh:* quần áo, kiểu tóc, mùi, cách bài trí không gian, thời gian giao tiếp... (phi ngôn ngữ).

Crystal coi những đặc trưng âm thanh cận ngôn ngữ là tổ hợp những tham số sinh lý bẩm sinh như độ cao thấp của giọng nói, độ dài khoảng nghỉ và im lặng... Điểm đặc trưng của thành tố âm thanh cận ngôn ngữ là nó không có liên hệ chặt chẽ và tích hợp với cấu trúc ngữ pháp của câu nói.

Những tác giả khác như Abercrombie coi những cử chỉ, biểu cảm, vẻ mặt, cử động của mắt... hỗ trợ lời nói là những đặc trưng cận ngôn ngữ chứ không phải là phi ngôn ngữ. Tuy nhiên, việc phân loại này chỉ là tương đối vì ngôn ngữ, cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ đan xen chặt chẽ với nhau, hoà quyện với nhau đến nỗi khó mà phân tách rạch ròi.

I. GIAO TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

1. Giao tiếp vô thanh cận ngôn ngữ

Trong hệ thống giao tiếp, cận ngôn ngữ được con người sử dụng có những tín hiệu vô thanh. Các nhà tâm lý học phân biệt tín hiệu giao tiếp vô thanh cận ngôn ngữ với tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ dựa trên chức năng của chúng trong giao tiếp. Chức năng của tín hiệu phi ngôn ngữ là thay thế ngôn ngữ. Chức năng của tín hiệu vô thanh cận ngôn ngữ là: (a) điều biến cho việc thể hiện xúc cảm, tình cảm và (b) phụ trợ cho dấu ngắt câu. Các tín hiệu vô thanh cận ngôn ngữ gồm lắc - gật đầu, chuyển động của mắt, chuyển động của hai tay.

Lắc đầu - gật đầu sẽ là tín hiệu phi ngôn ngữ nếu chúng là tín hiệu không đồng ý hoặc đồng ý được sử dụng thay cho câu trả lời "có" - "không". Lắc đầu - gật đầu là tín hiệu cận ngôn ngữ nếu chúng có chức năng điều biến tình cảm. Ví dụ, khi nói hoặc nghe một điều gì đó chúng ta gật đầu để khẳng định sự đúng đắn của lời nói hoặc lắc đầu để khẳng định sự không tán đồng.

Chuyển động lên - xuống của mắt thường được dùng để ngắt câu. Các quan sát cho thấy người nói thường liếc nhìn lên khi kết thúc một câu nói. Trong tình huống không thể nói tường tận thông tin vì bất tiện thì người nói thường đưa mắt về phía đối tượng tạo ra sự bất tiện đó.

Chuyển động của hai tay thường được dùng để hỗ trợ cho lời nói. Người nói có thể chém tay để nhấn mạnh ý nghĩa câu nói. Các phát thanh viên truyền hình thường dùng động tác chắp hai bàn tay vào nhau đặt trước bụng rồi mở ra, hai lòng bàn tay hướng về khán giả để giữ nhịp cho câu nói.

2. Giao tiếp cận ngôn ngữ bằng âm thanh

Giao tiếp cận ngôn ngữ bằng âm thanh gồm *âm vị* của câu nói, *im lặng, cười, tín hiệu âm thanh lấp đầy* và các *âm thanh là phản ứng sinh lý* của cơ thể được sử dụng trong giao tiếp.

Âm vị bao gồm tất cả các hiệu ứng có được nhờ cách phát âm các từ của câu nói. Ở đây chúng tôi muốn nói đến cách các từ được nói ra. Có hai loại tín hiệu âm vị chính: tín hiệu âm thanh định tính và tín hiệu âm thanh định phẩm.

Những tín hiệu âm thanh định tính được chuyển tải nhờ sự thay đổi về độ cao, tốc độ và âm lượng của lời nói. Crystal (1969) và các nhà ngôn ngữ học phân tách ngữ điệu (tác động đến ngữ nghĩa của câu) với những tín hiệu âm thanh cận ngôn ngữ chuyển tải thông tin khác (xem phần *chất lượng giọng nói*).

Những tín hiệu ngữ điệu gồm những tổ hợp của độ cao

thấp, độ nhấn, nghỉ dấu phẩy và nghỉ dấu chấm câu. Những ngữ điệu này được quy định cụ thể đối với mọi ngôn ngữ. Ví dụ, trong tiếng Anh, câu hỏi thường nói cao giọng ở cuối câu. Ngữ điệu tác động đến ngữ nghĩa của câu và được coi là thành phần thực sự của câu nói (Lyon).

Một câu nói được xác định nghĩa bởi hai yếu tố: ngữ nghĩa của câu nói và thái độ của người nói (nghi ngờ, châm biếm, kinh ngạc...). Thái độ này được thể hiện bởi ngữ điệu và từ nhấn. Đối với nhà ngôn ngữ học, một câu được nói với hai ngữ điệu và nhấn từ khác nhau sẽ được coi là hai câu nói khác nhau chứ không phải là biến thể của một câu nói. Trong hầu hết các ngôn ngữ, nhấn mạnh từ có thể ngầm định một ý nào đó, cùng một từ có thể được hiểu theo rất nhiều cách nhờ việc biến đổi độ cao, nhấn âm và độ nhanh chậm của cách nói. Ví dụ trong tiếng Việt, câu: *"Em ngoan lắm"* có thể là câu khen nếu nói bình thường. Nhưng nếu nhấn mạnh chữ ngoan kèm theo ngữ cảnh nhất định, chúng ta có thể hiểu là người đó không ngoan chút nào. Ngữ điệu và nhấn từ không phải là ngôn ngữ, chúng là tín hiệu cận ngôn ngữ. Chúng không được tạo thành bởi từ và quy tắc ngữ pháp mà là một phần đặc biệt của tín hiệu âm thanh.

Những tín hiệu âm thanh định phẩm được biểu lộ qua giọng nói, căn cứ vào đó, chúng ta có thể phân định phẩm chất người nói và chất lượng câu nói theo các khuôn mẫu đã định hình trong ý thức. Có tới gần 40% nội dung một thông điệp đến từ những tín hiệu âm thanh như thế. Ví dụ, trong xã hội phương Tây, giọng khàn khàn được xem

như là dấu hiệu của sự khêu gợi, hấp dẫn; giọng trầm của người quảng cáo đồng nghĩa với sự thành thật, đáng tin cậy. Những tín hiệu âm thanh định phẩm giúp ta phân biệt một câu nói thẳng thắn cởi mở với một câu nói mỉa mai.

Sự im lặng được sử dụng trong giao tiếp nhiều hơn mức chúng ta hình dung được. Im lặng được sử dụng như dấu hiệu của sự kính trọng. Ví dụ, im lặng trong giờ học, im lặng không cắt lời người khác khi họ đang nói. Cũng có khi im lặng là tín hiệu của việc không có ý kiến phản bác mặc dù người nghe có thể không đồng tình. Khi đối tác giao tiếp tạo một khoảng lặng giữa câu chuyện thì đó có thể là dấu hiệu họ muốn hoặc sắp sửa đổi đề tài giao tiếp. Người phương Tây không thích những khoảng im lặng trong giao tiếp, ngược lại, người phương Đông hay dùng khoảng lặng như một thủ pháp giao tiếp, trước khi bắt đầu câu chuyện, họ có thể im lặng khá lâu. Trong trường hợp tương quan lực lượng không cân bằng thì đó là kẻ mạnh ra uy với kẻ yếu. Nếu tương quan lực lượng cân bằng thì ai nói trước thường chịu bất lợi.

Cười có chức năng chính là thể hiện trạng thái xúc cảm, tình cảm. Đôi lúc cười còn được sử dụng như tín hiệu âm thanh lấp đầy. Cười được thể hiện trước hết bằng hình dạng đặc trưng của miệng. Tùy mức độ thể hiện xúc cảm và tình cảm mà mắt, mũi và thanh quản tham gia vào hành động cười. Để có thể diễn giải đúng ý nghĩa của cười, người ta phải quan sát đôi mắt và khoé miệng. Nếu cười mà mắt không chuyển động thì tiếng cười ấy rất lạnh lùng.

Nếu cười mà khoé miệng trễ xuống thì tiếng cười ấy như mếu, người đó miệng cười mà có thể đang khóc trong lòng. Tiếng cười kết hợp ánh mắt lấp lánh, mũi phập phồng hoặc chun lại thể hiện sự thoải mái về cảm xúc của người đang cười. Tiếng cười cũng biểu lộ một phần tâm trạng và tính cách của người đang cười.

Tham khảo: Nhận định về nhân cách dựa trên cách cười theo tướng mạo học Trung Hoa

Cười ha hả lớn tiếng, thân rung động, đầu cúi xuống ngửng lên không ngừng đến lúc dứt tiếng cười chứng tỏ một nhãn quan rộng rãi, không câu chấp tiểu tiết, khẳng khái, tự tin, tinh lực và ý chí mạnh. Cười gượng, thanh âm không tự nhiên, âm lượng không đáng kể - nhu nhược, ít ưa giao tiếp, sợ bị chú ý, tự ti, nhiều mặc cảm nhưng có khát vọng ngầm. Cười hì hì, cười như miễn cưỡng nhưng không nén được - tính trầm mặc đắn đo, tự kỷ ám thị, không ưa công tác. Người khôn ngoan thì ít cười, nếu cười thì đúng chỗ và thường cười mỉm. Người dễ dãi, thiếu thận trọng thì bạ đâu cười đó. Người khoan dung độ lượng, có tài xã giao lúc nào cũng có nụ cười kín đáo nhưng rất cởi mở, cặp mắt lúc nào cũng như cười. Người lỗ mãng hay cười to, cười lớn như muốn lấn át kẻ khác. ít cười và cười khúc khích là kẻ nhút nhát, biển lận. Người đa dâm cười bằng đôi mắt đa tình. Cười lạnh nhạt là người phách lối, ích kỷ, keo kiệt và thiếu nhân đạo.

Những tín hiệu âm thanh lấp đầy là âm thanh và từ có tác dụng lấp đầy khoảng thời gian nằm giữa những truyền thông có ý nghĩa. Một số âm thanh loại này được sử

dụng khi người nói căng thẳng, bối rối. Ví dụ: ừm, á, à, ờ... Có nhiều âm thanh đặc biệt mà chúng ta tạo ra có thể mang tính truyền thông. Ví dụ để tỏ sự ngạc nhiên, ta có thể diễn tả bằng âm thanh: ôi, ối chà... hoặc huýt sáo. Nuốt nước bọt thể hiện việc bị ứa nước bọt trong miệng, đó là dấu hiệu của sự căng thẳng hoặc thèm muốn. Ngoài ra còn có thể sử dụng những phản ứng sinh lý của cơ thể để diễn tả thái độ: ngáp để tỏ sự buồn ngủ, chán ngán; thở dài để lưu ý đối tác giao tiếp là mình buồn rầu, não lòng...

3. Chất lượng giọng nói

Một thể loại khác của tín hiệu cận ngôn ngữ là chất lượng giọng nói. Thuật ngữ "chất lượng giọng nói" dùng để chỉ cái bất biến âm thanh bẩm sinh đối với tiếng nói của cá nhân. Các nhà ngôn ngữ còn đang bàn luận về việc giọng nói có là một thành tố của ngôn ngữ hay không. Tạm thời có thể coi chất lượng giọng nói là yếu tố cận ngôn ngữ.

Chất lượng giọng nói gồm *"chất lượng giọng nói nhận dạng cá nhân"* và *"chất lượng giọng nói nhận dạng nhóm"*. Có nhà tâm lý còn muốn phân tách thêm *"chất lượng giọng nói nhận dạng tính cách"*. Phân loại cuối cùng này rất khó khảo sát. Đối với người nghe cụ thể, một nét nào đó của giọng nói có thể coi là nhận dạng cá nhân nhưng đối với nhà ngôn ngữ học hoặc người nghe giàu kinh nghiệm hơn thì nó lại có thể là nhận dạng nhóm. Đối với những nét nhận dạng này, Abercrombie và Laver dùng thuật ngữ "chỉ số".

Theo Abercrombie, có những chỉ số sau:

- Nhóm xã hội.
- Bản thân.
- Sự thay đổi trạng thái tâm sinh lý của người nói.

Theo Laver, có các chỉ số về:

- Thông tin sinh học.
- Thông tin tâm lý học.
- Thông tin xã hội.

Những chỉ số của hai ông có xuất phát điểm là giọng nói nhưng chúng cũng có thể áp dụng với cả cách phát âm từ trong câu nói. Cách phát âm một từ cụ thể của cá nhân có thể chỉ ra nhóm xã hội, nơi sinh trưởng của người nói; đồng thời nó cũng chỉ ra trạng thái xúc cảm tình cảm hoặc/và thái độ của người ấy... Điều này cũng đúng với những thành tố cận ngôn ngữ điều khiển ứng xử ngôn ngữ khác.

Những tín hiệu cận ngôn ngữ của giọng nói không liên kết chặt chẽ với ngôn ngữ, không có cấu trúc phức tạp và tương tự như những biểu hiện bằng nét mặt, cử chỉ của thái độ và cảm xúc. Khác với những phản ứng sinh lý, chất lượng giọng nói là cái đi kèm cần thiết với việc nói. Chất lượng giọng nói bao gồm cả thành phần sinh lý và văn hóa; hơn thế nữa, nó có liên quan mật thiết với hiện tượng được gọi là "tự giới thiệu", báo hiệu về nhân dạng người nói cả về phương diện nhận dạng đối với những người quen biết người nói cũng như về phương diện phân loại người nói. Người già có giọng nói khác với thanh niên, giọng phụ nữ khác với giọng nam giới, giọng người khoẻ khác với giọng

người ốm yếu... Ngoài ra, nhân cách cũng được thể hiện phần nào qua giọng nói (ít nhất là theo định kiến xã hội): giọng hách dịch, giọng quyền uy, giọng lè nhè... Một người nắm quyền chủ đạo hoặc giận dữ nói giọng trầm, chậm rãi với phân bố tần số thấp hơn (Eldred và Price, 1958). Có những kiểu nói chứa đựng những tổ hợp khác của những chỉ số vừa nêu - ví dụ kiểu nói của thanh niên đang giận dữ hoặc của chiêu đãi viên chuyên nghiệp.

Giọng nói có thể chuyển tải thông tin về cảm xúc, thái độ. Khi nựng nịu trẻ em, nhất là những trẻ chưa biết nói, người lớn thường dùng giọng cao, âm sắc của từ hơi bị nhoè. Một giọng đều đều cho thấy sự buồn chán; lời nói ngắn ngủi cộc lốc với âm lượng lớn có liên quan với sự tức giận. Có thể thấy những người lo lắng thường nói nhanh và kèm hơi thở, tức là với phân bố tần số cao cùng với lỗi nói. Người tức giận nhưng đang tự kiềm chế bản thân nói với các từ bị kéo dài và nhấn từ nhiều hơn bình thường.

Thanh tướng học Trung Hoa cổ đại cho rằng, nếu âm lượng của giọng nói càng về cuối câu chuyện càng vang rõ, hùng hồn thì người nói có một sinh lực dồi dào, đức tự tin cao và ý chí mạnh. Người phụ nữ có tiếng trong trẻo, dịu dàng thì vượng phu, vượng tử (tốt cho cả chồng lẫn con); nếu tiếng nói rổn rảng thì không hại chồng cũng hại con.

II. GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ

Có ba chức năng rõ rệt của giao tiếp phi ngôn ngữ ở con người. Chúng có những nguồn gốc khác biệt.

- Một số tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ được dùng để *truyền đạt thái độ, tình cảm và quản lý tình huống xã hội trực tiếp*. Điều này có vẻ như rất giống giao tiếp của loài vật, mặc dù ở đây có biến thể văn hóa đối với tín hiệu được sử dụng và những quy tắc, tình huống chỉ đạo cách sử dụng chúng.

- Một số tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ khác được sử dụng để *hỗ trợ và bình luận giao tiếp bằng lời nói*. Điều này chỉ thể hiện ở loài người và được kết hợp với lời nói theo cách rất phức tạp. Giao tiếp phi ngôn ngữ có vẻ như là một phần của hệ thống giao tiếp tổng thể rộng hơn.

- Hệ thống các tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ được phát triển để *thay thế lời nói* và trở thành ngôn ngữ cử chỉ. Một vài giao tiếp của động vật có đặc tính tương tự và ngôn ngữ cử chỉ của người có thể dạy được cho khỉ Simpanze.

Mục đích nổi bật của việc nghiên cứu giao tiếp phi ngôn ngữ của người là:

- Hiểu biết sâu hơn nữa về *chức năng của những tín hiệu phi ngôn ngữ cụ thể* và việc chúng được tiếp nhận ra sao.

- Làm *sáng tỏ sự giống nhau và khác nhau* giữa thể loại giao tiếp này với giao tiếp ngôn ngữ và tìm hiểu xem có tồn tại quy tắc ngữ pháp của giao tiếp phi ngôn ngữ không?

- Phân tích những *khác biệt và tương đồng có nguồn gốc văn hóa* và điều kiện mà trong đó giao tiếp phi ngôn ngữ được học hỏi.

- Hiểu biết sâu hơn về những quá trình mà trong đó *hệ thống giao tiếp phi ngôn ngữ mới được phát triển* trong nhóm và trong nền văn hóa.

Trước hết, chúng ta bàn luận về chức năng của các tín hiệu âm thanh phi ngôn ngữ. Các tín hiệu này là những cái mà Crystal gọi là phản ứng âm thanh: hắt hơi, ho, ngáy, ngáp... Chúng thường là những biểu hiện âm thanh của trạng thái sinh lý. Mặc dù chúng cũng là tín hiệu theo cách mà chúng được phát ra (mà phần lớn là không chủ ý) và có thể được diễn giải bởi người nhận nhưng không ai muốn coi chúng là phần mở rộng của ngôn ngữ. Nếu chúng xuất hiện không chủ ý trong khi nói - như một biểu hiện của phản ứng sinh lý - thì hiếm khi chúng tạo ra nhiễu trong kênh truyền dẫn. Ví dụ, người ốm vừa nói chuyện vừa ho và đã ho nhiều ngày thì việc đó là đương nhiên và không tạo ra sự hiểu lầm (ví dụ như tín hiệu đuổi khách). Nếu theo tập tục và chủ ý của người tham gia giao tiếp mà chúng được tạo ra như tín hiệu của "sự bất thường" thì chúng hoạt động không phụ thuộc và ngoài ngôn ngữ. Ví dụ: khi lại gần một số người đang trao đổi một việc gì đó có vẻ bí mật và ta không muốn nghe lỏm họ thì ta thường giả vờ ho để cảnh báo là có người đang lại gần.

Loài người đã có kênh giao tiếp ngôn ngữ, nhưng những nghiên cứu đã chỉ ra rằng lời nói được hộ tống bởi một mạng lưới phức tạp những tín hiệu âm lượng và cử chỉ phi ngôn ngữ. Trong hành vi giao tiếp, trước khi hai người giao tiếp bằng ngôn ngữ, họ thường đã tham gia giao tiếp phi ngôn ngữ. Ngay từ thời điểm đầu tiên, cá nhân đã có

sự tri giác mùi, hình thể, dung nhan, phong cách ăn mặc, chất lượng quần áo và sự phối hợp màu sắc trong quần áo, trang điểm của đối tác. Khoảng cách không gian với đối tác khi giao tiếp cũng cho cá nhân thêm thông tin về nhân cách của đối tác (khó tính, nghiêm trang, dễ dãi, không đứng đắn...). Khi bắt đầu giao tiếp ngôn ngữ, cá nhân tiếp tục thu nhận những thông tin về giọng nói, nét mặt, cử chỉ, động tác, cách chuyển tải thông điệp, cách trình bày nội dung thông điệp, cách bày tỏ thái độ, mức văn hóa, sức hấp dẫn, lôi cuốn... của đối tác. Kết thúc giao tiếp, cá nhân có thể có khái niệm về phong cách ứng xử của đối tác. Qua nhiều lần giao tiếp và quan sát ứng xử, cá nhân có thể có được hình tượng về nhân cách của đối tác.

Khi quan sát thông qua ngôn ngữ, thông tin thứ nhất mà cá nhân tiếp nhận là thông tin về cách phát âm. Thông tin này có thể tạo ấn tượng đầu tiên về mức văn hóa của đối tác, cho biết gốc gác quê quán và kiểu nhân cách điển hình của địa phương đó. Thông tin mà giọng nói cung cấp có thể tạo ấn tượng dễ chịu hay khó chịu. Thông tin thứ hai mà cá nhân tiếp nhận về đối tác là thông tin về cách dùng từ và một phần từ vựng. Thông tin này hé mở cho cá nhân một vài nét tính cách và tiếp tục khắc sâu ấn tượng về mức văn hóa của đối tác. Thông tin về cách chuyển tải thông điệp và nội dung thông điệp cho thấy trình độ đào tạo và một phần nền giáo dục mà đối tác được hưởng.

Kết quả quan sát thái độ của đối tác cho cá nhân thấy nền giáo dục và mức độ rèn luyện bản thân của đối tác. Sự kìm nén tình cảm cũng như cách biểu lộ tình cảm cũng

phản ánh tập tục văn hóa truyền thống của đối tác. Quan sát hành vi cho thấy một phần mức độ phát triển đạo đức của đối tác. Mọi cử chỉ, hành vi của đối tác giao tiếp đều có tiềm năng thông tin, kể cả việc bất động.

Có thể thấy các chức năng của hai thể loại giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ có mối quan hệ rất mật thiết với nhau. Cảm nhận phi ngôn ngữ trong giao tiếp tác động tới ý nghĩa, trọng tâm và những lĩnh vực khác của câu nói.

Argyle khẳng định rằng không chỉ giao tiếp phi ngôn ngữ duy trì và ủng hộ giao tiếp ngôn ngữ mà cả hai giao tiếp còn thường xuyên có vai trò đối trọng nhau. Đó là quản lý quan hệ xã hội tức thời ở giao tiếp phi ngôn ngữ và chuyển tải thông tin, ra lệnh, hướng dẫn... ở giao tiếp ngôn ngữ. Hai vai trò này đan xen lẫn nhau, bổ sung cho nhau nhiều hơn là đối kháng nhau. Giao tiếp ngôn ngữ ở người phụ thuộc vào khung cảnh, bao gồm cả những thành tố phi ngôn ngữ. Tương tự như vậy, giao tiếp phi ngôn ngữ ở người cũng có khung cảnh bao gồm các thành tố ngôn ngữ.

Trình diễn ngôn ngữ của người là ma trận của những hiểu biết ngôn ngữ (có sự tham gia của ý thức). Trình diễn phi ngôn ngữ ở người là ma trận rộng hơn, nó là sự kết hợp hiểu biết văn hóa (hoặc những tục lệ văn hóa) với những cử chỉ vô thức và có ý thức. Cụ thể là tất cả những động tác chuyển tải ý nghĩa biểu tượng của giao tiếp phi ngôn ngữ được hình thành trên nền tập quán và văn hóa. Mặt khác, không phải lúc nào con người cũng kiểm soát được toàn bộ những phản ứng sinh lý và cử chỉ như rùng mình, toát mồ hôi, đỏ mặt và những cử động của mắt (nhướng mày, chớp

mắt...). Do đó, một phần tín hiệu phi ngôn ngữ được con người gửi đi một cách vô thức.

Thật sai lầm khi phân định rạch ròi vai trò của giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Có thể coi giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ là hai thành tố của hệ thống tín hiệu của con người với tính ngôn ngữ ở một mức độ nhất định. Ngoài ra còn có sự đan xen rất chặt chẽ giữa các thành tố ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Thành tố ngôn ngữ đồng hành chặt chẽ hơn với ý thức và thành tố phi ngôn ngữ liên kết chặt hơn với chức năng thái độ hoặc xã hội của giao tiếp.

Trong công trình nghiên cứu gần đây, Birdwistell (1970) giả định những tư thế, cử chỉ trong giao tiếp phi ngôn ngữ là kết quả của sự lựa chọn tự nhiên - nhưng các cử chỉ này tự nó không có ý nghĩa, chúng chỉ có ý nghĩa khi đặt trong mối tương tác giữa các cá nhân. Trong trường hợp này, văn hóa có vai trò rất quan trọng - bởi vì thông qua văn hóa người ta lựa chọn từ hàng ngàn cử động của thân thể để tạo thành hệ thống văn hóa giao tiếp đúng với ý nghĩa của nó. Các dân tộc có văn hóa khác nhau đều biểu lộ xúc cảm như yêu thương, giận dữ, buồn bã, sợ hãi..., tuy mức độ và cách biểu hiện có khác nhau, tùy thuộc vào văn hóa. Người châu Âu, châu Phi biểu lộ tình cảm sôi nổi, trái với người Á Đông kín đáo, ít biểu lộ tình cảm ở nơi công cộng.

Việc phát hiện ra vai trò quản lý quan hệ xã hội tức thời ở giao tiếp phi ngôn ngữ đã cho phép việc nghiên cứu ứng xử của nhân loại đi vào chiều sâu. Cho đến gần đây, các nhà tâm lý xã hội vẫn còn gặp trở ngại bởi tính không

rõ ràng và rắc rối của tương tác xã hội. Họ thường phân tích chúng theo hướng độ dài của tương tác, hoặc sự phân bổ quyền nói trong tương tác. Hiện nay, các nhà tâm lý học giao tiếp đã phân tích tương tác ở mức sâu hơn: mức của những cái gật đầu, trao đổi cái nhìn, những động tác tay, những tư thế của thân thể... Các phân tích này được tiến hành kết hợp với việc phân tích những thành phần ngôn ngữ đồng hành. Những khảo sát kiểu này được bắt đầu từ thập kỷ 60 thế kỷ XX. Sau đó khá lâu, các nhà tâm lý học nhận ra rằng những nhà khoa học khác (khoa nhân chủng học, đặc biệt là khoa học về các loài linh trưởng) đã sử dụng những phương pháp tương tự. Có vẻ như giao tiếp phi ngôn ngữ của loài người giống như ứng xử xã hội của loài vật và có lẽ cũng chuyển tải những thông điệp tương tự. Đối với những thế hệ trước của các nhà tâm lý học xã hội, nguyên nhân của sự khác biệt giữa giao tiếp phi ngôn ngữ của người và của động vật có vẻ rất đơn giản. Theo họ, đó chính là sự khác biệt giữa bản tính và dạy dỗ, giữa bẩm sinh và học hỏi. Ngày nay, vấn đề có vẻ không rõ ràng như vậy. Người ta đã phải thừa nhận rằng sự hiện hữu hoặc vắng mặt của *"văn hóa"* (tức là những truyền thống có thể chuyển giao của ứng xử theo con đường học hỏi) không cung cấp sự khác biệt rõ rệt giữa con người và động vật. Theo cung cách hạn chế của mình, những cộng đồng chim và thú có những truyền thống văn hóa phi di truyền cũng giống như con người. Hệ thống giao tiếp được nghi thức hóa xuất hiện ở động vật chỉ có một phần là được xác định bởi di truyền và trong rất nhiều trường hợp phụ thuộc vào học hỏi. Vì những lý do nêu trên, một vài nhà quan sát có

tính thận trọng bắt đầu tin vào việc sự khác biệt giữa người và động vật chỉ là ở mức độ, rằng hệ thống giao tiếp của động vật rất giống người, chỉ có điều ở người phát triển hơn.

1. Ngôn ngữ thân thể

Con người sử dụng một số thể loại giao tiếp phi ngôn ngữ và có thể phân loại chúng theo tám tiêu chí. Trong số đó có một tiêu chí là lĩnh vực phi ngôn ngữ của giọng nói, đã được trình bày ở phần trên. Bảy tiêu chí còn lại thuộc lĩnh vực ngôn ngữ thân thể, đó là: dáng vẻ bề ngoài, biểu hiện của nét mặt, cái nhìn, cử động của đầu, cử chỉ, tư thế và tiếp xúc thân thể. Mỗi một tiêu chí đóng một vai trò rõ rệt trong tương tác xã hội.

Chúng ta xem xét ngôn ngữ nói dưới góc độ người nói và người nghe. Đối với ngôn ngữ thân thể, chúng ta cũng sử dụng cách tiếp cận tương tự: xem xét từ phía "người nói" - người trình diễn ngôn ngữ thân thể và từ phía "người nghe" - người quan sát trình diễn thể loại ngôn ngữ này. Vì lý do nêu trên, dưới đây là mô tả ngắn gọn về *chức năng của các chuyển động thân thể cũng như ấn tượng mà chúng có thể tạo ra ở đối tác giao tiếp*.

a) Dáng vẻ bề ngoài

Dáng vẻ bề ngoài có thể xem như một dạng đặc biệt của giao tiếp phi ngôn ngữ. Dáng vẻ bề ngoài gồm hình dáng thân thể, cung cách đi đứng, trang phục và cung cách ứng xử.

Trong các yếu tố hình thể, yếu tố chiều cao tác động mạnh đến người tri giác. Tuy nhiên, tác động này ít khi được người tri giác nhận thấy. Người ta thường tỏ thái độ khác nhau với chiều cao con người. Khi tuyển tiếp viên hàng không, người ta chỉ chọn những người "cao ráo". Sự phân biệt đối xử giữa người cao với người thấp lùn được biểu hiện rõ trong các xã hội phương Đông và phương Tây. Người Việt Nam cho rằng người lùn là người xấu "Nhất lé, nhì lùn...". Xã hội phương Tây cũng kỳ thị đối với người có chiều cao khiêm tốn. Ví dụ, ở Mỹ, đàn ông trên 62 inches (1m57) thì nhận được lương khởi điểm cao hơn 12,4% so với những người tốt nghiệp cùng trường nhưng thấp hơn họ 6 inches (15 cm). Nói chung, người lùn khó tìm việc hơn. Mặc dù xã hội Mỹ có vẻ thích những người đàn ông cao nhưng phụ nữ cao thường bị chê là lóng ngóng, vụng về.

Cung cách đi đứng của con người nói lên được nhiều điều về họ. Sự thật, bước đi có thể cung cấp cho chúng ta những đầu mối về vị thế, tâm trạng, sự pha trộn về văn hóa và chủng tộc cũng như sự nhận thức về bản thân. Dáng đi còn mang theo cả những khuôn mẫu văn hóa nhất định: người phương Tây và người phương Đông có dáng đi khác nhau. Các thám tử và nhân viên an ninh hàng không được huấn luyện để phát hiện những kẻ bị nghi ngờ qua cách đi, đứng của chúng. Người khiếm thị có thể nhận dạng người quen nhờ nghe tiếng bước chân của họ.

Trang phục cũng bổ sung cho diện mạo của con người, nó gồm sự phối hợp của kiểu quần áo với màu sắc vải cũng

như vật trang điểm (kính mắt, túi xách, đồ trang sức...). Trang phục thường chuyển tải thông điệp về lứa tuổi, nghề nghiệp, giai tầng xã hội, đẳng cấp và khiếu thẩm mỹ của cá nhân. Những cá nhân sành về trang phục sẽ chọn mặc quần áo cho phù hợp với tâm trạng, tính cách và mục đích của giao tiếp. Thông qua quần áo được mặc vào mỗi dịp giao tiếp của đối tác, cá nhân có thể nhận biết kiểu người mà đối tác coi là khuôn mẫu. Trang phục là một phần của định hướng giao tiếp và góp phần vào thành công của giao tiếp.

Các cảm giác khác do hình thể tạo ra cũng ảnh hưởng đến giao tiếp. Một làn da đẹp cũng tạo ấn tượng dễ chịu. Chúng ta trở nên hấp dẫn hơn bởi một thứ nước hoa nhất định và bị khước từ bởi những thứ nước hoa khác.

Tham khảo: Nhân tướng học Trung Hoa cổ đại

Môn nhân tướng học có cội nguồn từ Trung Quốc. Vào đời Nam Bắc triều Tống (vào khoảng thế kỷ X-XII), Đào Hoàng Cảnh đã viết sách Tướng kinh. *Sau ông, có thêm những bộ sách về nhân tướng như* Mã y tướng pháp, Liễu Trang thủy kính, Vương thị phong giám, Tướng lý hành trân *do các nhà tướng số khác viết. Các nhà tướng số vương triều phong kiến Ấn Độ cũng căn cứ vào cấu trúc ngoại hình của con người để phân chia tâm sinh lý người theo hình thể. Người Trung Hoa xưa căn cứ vào kích thước của thân thể để chia tướng mạo làm 4 dạng chính:*

Loại ngũ trường: *có đầu, mặt, thân, chân, tay đều dài. Những người này thân thể thường cao gầy và được coi là loại người vụng về, khép kín và hơi nóng nảy.*

Loại ngũ đoản: *có đầu, mặt, thân, chân, tay đều ngắn. Những người này thường có thân thể lùn và mập, thường được coi là người giàu tình cảm, dễ xúc động và hơi thiếu nghị lực.*

Loại ngũ lộ: *mắt, mũi, tai, môi, yết hầu đều lộ ra (lồi ra). Những người này thường có mắt lồi, hay nhìn chằm chằm, môi vẩu, tai vểnh, yết hầu cao và thường bị coi là gian tham, yểu mệnh, nếu có được quý hiển cũng chóng tàn.*

Loại ngũ tiểu: *đầu, mắt, bụng, tai, miệng đều nhỏ. Những người này thường bị coi là tiểu nhân, tư cách không tốt. Mắt nhỏ thường bị gọi là mắt lươn (ươn hèn), mắt rắn (nham hiểm), mắt chuột (gian xảo) và bị gán cho những đặc trưng không tốt đẹp của loài vật tương ứng.*

Ngoài ra, theo các nhà nhân tướng học Trung Hoa, người có vai mỏng, nhiều lông được coi là thận trọng nhưng nhẹ dạ, thiếu tài năng. Vai nhỏ gầy là người nhút nhát, ưa rắc rối, thiếu nhân từ, hay giận nhưng ngăn nắp. Vai mập và rộng là người khoẻ mạnh, nhiều sức lực nhưng hà tiện và thích nhàn hạ. Vai u là người không thông minh, do đó thiếu hoạt bát.

Người có ngực đầy mỡ là người kém thông minh. Ngực dài là người thận trọng, khôn ngoan. Ngực rộng và đầy là người nhiều sức lực. Ngực rộng nhiều lông là người can đảm, thích sang trọng, mưu mẹo và hay trả thù vặt. Ngực khô khan và lép là người nhút nhát nhưng giàu nhân ái.

Người có bụng to và cao là người lười nhác. Nếu to quá độ thì càng to cuộc đời càng ngắn. Bụng thon vừa phải rất đẹp tướng.

Người có đầu gối cứng cáp và khô khan là người tráng kiện, đi nhanh, lòng dạ rộng rãi. Đầu gối to là người ít ham công việc, hay hành động xằng bậy, tính tình phách lối và kiêu căng.

Người chân to, nhiều gân và thịt là người khoẻ mạnh nhưng lười và do đó nghèo kiến thức. Người chân nhỏ kém sức lực, tính nhút nhát nhưng mềm mỏng. Chân nhiều lông là người ham khoái lạc, háo danh nhưng nhẹ dạ và hay thay đổi. Bàn chân dài gân guốc, đều đặn là người mạnh dạn. Bàn chân hẹp, thiếu đều đặn là người hèn nhát, thiếu sáng kiến. Bàn chân mập và nhỏ là người kém sức lực.

Nhân tướng học Trung Hoa rất chú ý tới dáng đi. Theo đó, người có bước đi dài thường là người có nghị lực, nóng nảy, hay gặp may. Bước nhanh như gấp rút, chân không bén đất là của người thiếu thận trọng, cơ cực suốt đời. Bước chậm, nặng nề là của người can đảm. Bước đi nhún nhảy là của người kiêu hãnh, tự cao, tự đại. Bước đi khoan thai gần như đếm được của người kiên nhẫn, rất giàu nghị lực, vượt được nguy hiểm và rất dễ thành công. Người hay xoè tay trong lúc đi là người thiếu khôn ngoan; tay nửa xoè, nửa nắm là người nhút nhát. Người có dáng đi rón rén, một bước tới, hai bước lui, nhìn người khác kỹ càng khi người đó không thấy và không nhìn thẳng khi trực diện là kẻ tiểu nhân, biển lận và hiểm ác. Người có dáng đi lúc nào cũng như ngả ngược về đằng sau (ưỡn ngực khi đi), đầu ngẩng cao, mắt giương to, nhìn lên là người phách lối, cứng đầu hoặc là người có địa vị xã hội rất cao (có thể là hoàng tộc, nguyên thủ quốc gia).

Những nhận định trên có thể đúng phần nào do chúng là đúc kết của quá trình quan sát dài lâu. Tuy nhiên, tri giác đối tác giao tiếp mà chỉ căn cứ trên nhân tướng thì thường hay có những nhận định sai lầm. Đó là vì không ai trùng khớp hoàn toàn với một khuôn mẫu cụ thể, mỗi người là một sự kết hợp ở mức độ khác nhau của các loại người nói trên. Mặt khác, rất nhiều người có khả năng che giấu hoặc cải biến nhân tướng của mình. Để có thể nhận định đúng về một cá nhân, cần phải kết hợp rất nhiều thông tin từ rất nhiều nguồn về cách ứng xử, về nguồn gốc, về giáo dục và tiểu sử của người đó

Chúng ta được coi là có sức cuốn hút hay bị khước từ bởi người khác tùy theo mức độ ấn tượng của họ về hình thể của ta. Một khảo sát không chính thức về một cuộc thi diễn thuyết chỉ ra rằng, với các điều kiện khác nhau về hình thể và trang phục, ứng viên nào hấp dẫn hơn thì có cơ may chiến thắng nhiều hơn rõ rệt.

Sự thành kiến đối với những người không hấp dẫn đã trở thành thâm căn cố đế trong xã hội chúng ta. Trong một nghiên cứu về các trẻ mẫu giáo, người ta đưa cho chúng xem ảnh những trẻ em khác cùng độ tuổi và yêu cầu chúng chọn ai là bạn và ai là thù. Kết quả cho thấy, trẻ 3 tuổi đã có sự phân biệt đối xử với những bạn cùng tuổi theo mức độ hấp dẫn hệt như người lớn.

Có thể thấy dáng vẻ bề ngoài góp phần vào sự thành đạt của cá nhân. Một số bình diện của dáng vẻ bề ngoài chỉ có thể kiểm soát phần nào (điều kiện thể chất, hình thể và cách đi đứng). Chúng ta có thể che giấu một phần các khiếm khuyết của cơ thể. Ví dụ, người thọt có thể dùng giày có đế lót để che giấu sự chênh lệch độ dài của hai chân hoặc đi bước dài kèm bước ngắn để hai vai không bị lệch khi đi. Người có lưng quá dài có thể mặc áo khoác dài ngang đùi để che bớt sự không cân đối của cơ thể. Người có bụng quá to có thể mặc áo vest có cổ trễ đến gần bụng để che chỗ phình ra của bụng...

Trong khi đó, có rất nhiều bình diện khác có thể kiểm soát một cách có ý thức (quần áo, giầy dép, trang sức, đầu tóc, da dẻ, mùi cơ thể và cách cư xử). Con người trong xã hội hiện đại ngày càng chú ý hơn đến việc cải thiện dáng

vẻ bề ngoài vốn có của bản thân và dành rất nhiều thời gian, tiền bạc, nỗ lực vào việc này. Nguyên nhân chính của việc thao túng dáng vẻ bề ngoài là để tự giới thiệu bản thân, tức là gửi thông điệp về bản thân. Cá nhân gửi thông điệp về vị thế xã hội, nghề nghiệp hoặc nhóm xã hội của mình bằng cách ăn mặc tương ứng.

Bên cạnh đó, dáng vẻ bề ngoài chỉ có được đầy đủ ý nghĩa trong một khung cảnh xã hội cụ thể, khi mỗi một chi tiết của quần áo và trang điểm được hiểu giống nhau. Trong những nền văn hóa hiện đại, mốt thay đổi quá nhanh nên việc theo kịp mốt tự nó đã trở thành một thước đo quan trọng của dáng vẻ bề ngoài.

b) Khuôn mặt và biểu hiện của nét mặt

Con người có nhiều kiểu khuôn mặt khác nhau: trái xoan, chữ điền, chữ nhật, tam giác (lưỡi cày), tròn, má bầu. Tùy theo mặt béo hay gầy mà có mặt thịt hoặc mặt xương. Các bộ phận của mặt gồm trán, lông mày, lông mi, mắt, mũi, má, nhân trung, mồm, cằm. Sự phân bố và hình dạng của chúng tạo nên nét riêng biệt của khuôn mặt. Sự vận động cũng như dáng vẻ của chúng tạo nên vẻ mặt và biểu lộ các trạng thái xúc cảm và thái độ khác nhau. Đó là các xúc cảm và thái độ như vui mừng, thích thú, buồn bã, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận, ghê tởm, khinh bỉ, quan tâm, thờ ơ, tán thành, phản đối, căng thẳng, thanh thản, mong đợi, thất vọng, kinh ngạc...

Khuôn mặt là nơi được chuyên biệt hóa để giao tiếp. Ba bộ phận tham gia nhiều nhất vào biểu cảm là mắt[1], miệng và

1. Biểu cảm của mắt được xem xét riêng trong mục *Mắt và cái nhìn* ở phần sau.

mũi. Một số cử động và dáng vẻ của mũi, miệng có thể có diễn giải đơn nhất trong mọi trường hợp, những cử động và dáng vẻ còn lại phải được diễn giải theo tình huống. Ví dụ, hai khoé môi có thể cong lên (thể hiện sự vui sướng), trễ xuống (nỗi buồn). Hai môi có thể bĩu ra (chế giễu, dè bỉu), mím lại (tức giận hoặc cương quyết), hé mở, chúm lại và chành ra hai bên. Miệng có thể há ra (kinh ngạc) hoặc răng nhe ra. Biểu cảm cũng được thể hiện ở hai cánh mũi: nở to thể hiện sự đắc ý, vui sướng; phập phồng biểu hiện sự xao động xúc cảm, tình cảm. Ngoài ra, cá nhân có thể phát đi nhiều thông điệp thông qua nhướng lông mày và chớp mắt.

Xin nêu một vài tình huống khi việc nhướng mày, chớp mắt xuất hiện: chào hỏi, tán chuyện, khuyến khích, tìm kiếm sự khẳng định, cảm ơn và nhấn mạnh điều được nói ra. Trong trường hợp tán chuyện và chào hỏi, người chủ động phải hỏi xin tiếp xúc, đồng thời phải ra tín hiệu về sự sẵn sàng tiếp nhận tiếp xúc. Khi khuyến khích, người ta có thể nhướng mày, chớp mắt để ra tín hiệu về sự chấp thuận ý tưởng và ủng hộ. Khi cảm ơn, chúng ta lại một lần nữa cần tiếp thu những ràng buộc xã hội đối với điều được cảm ơn. Cuối cùng, khi nhấn mạnh điều đã nói và tìm kiếm sự đồng ý, chúng ta lại tìm kiếm tiếp xúc và sự ủng hộ. Vì vậy, yếu tố xác định cơ bản là sự đồng ý xã hội đối với tiếp xúc, nó được sử dụng vừa để yêu cầu tiếp xúc vừa để chấp thuận tiếp xúc.

Để tìm hiểu khung cảnh nhướng lông mày và chớp mắt, chúng tôi tìm kiếm nguồn gốc sinh lý của nó. Con người thường nhướng lông mày khi kinh ngạc và giữ vẻ

mặt đó một khoảng thời gian nhất định. Bức tranh cử động này xuất hiện khi cá nhân đặt câu hỏi. Trong cả hai trường hợp, cá nhân chăm chú, mở to mắt để cảm nhận rõ hơn: mi mắt mở to và lông mày nhướng lên do mở to mắt. Cuối cùng, chúng ta mở to mắt khi không đồng ý, phẫn nộ hoặc nhìn người khác một cách chê trách. Bức tranh này gợi nhớ đến cái nhìn đe dọa của một số loài linh trưởng, đồng thời nó cũng gợi nhớ đến tín hiệu của sự chú ý.

Như vậy, nhướng lông mày có thể là thông điệp của nhiều hình thái chú ý, tùy theo sự kết hợp của nó với những động tác khác. Nhướng lông mày đồng thời với cười và gật đầu biểu lộ thái độ ngạc nhiên nhưng thân thiện. Đó có thể là sự đồng ý chấp nhận tiếp xúc xã hội và đồng thời cũng có thể là sự yêu cầu tiếp xúc xã hội.

Nhướng lông mày trong nhóm xã hội có thể là việc bày tỏ thái độ ngạc nhiên đối với ứng xử sai trái của một thành viên trong nhóm. Lông mày trong trường hợp này nhướng lâu hơn nhưng không có tiếp xúc mắt, mi mắt hạ xuống, đầu có thể hơi ngửa ra phía sau.

Phần lớn những vẻ mặt của con người là chung cho mọi nền văn hóa và không phụ thuộc vào việc học hỏi (Ekman, 1969). Một số biểu cảm hoặc thái độ tiêu cực của vẻ mặt được cá nhân kiềm chế và kiểm soát đáng kể đến nỗi biểu hiện tự nhiên của chúng bị cản trở. Tuy vậy, rất khó kiềm chế một vài biểu hiện như sự giãn đồng tử khi kích động, đổ mồ hôi trán khi lo lắng, những vẻ mặt thoáng qua của những cảm xúc bị kìm nén (Haggard và Isaacs, 1966).

Tham khảo: Khuôn mặt và sức khoẻ, tính cách

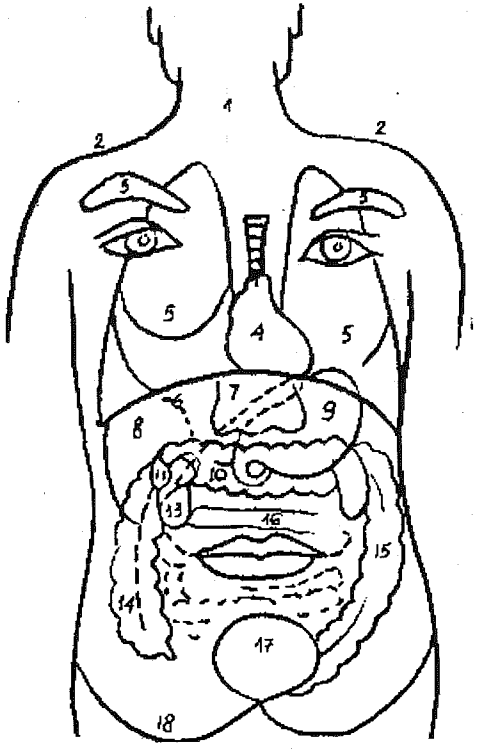
Từ xa xưa, các nhà tướng số đều căn cứ vào cấu trúc khuôn mặt của con người để phân loại họ theo tâm sinh lý, tính cách và dựa trên đó dự đoán số mệnh.

Theo quan điểm của nhân tướng học phương Đông, mọi cấu trúc hình thể trên khuôn mặt của con người đều liên quan mật thiết với các bộ phận chức năng của cơ thể. Cấu trúc hình thể của mặt có thể thể hiện trạng thái sức khoẻ của cá nhân. Ví dụ, nước da mặt vàng và ở phần ngang mũi dưới gò má trái (vùng có quan hệ với gan) có tàn nhang hoặc nốt ruồi hoặc tia máu là biểu hiện gan có bệnh. Nếu chân mày bên phải có tàn nhang thì cánh tay bên trái có bệnh. Hiện nay, các ngành khoa học như di truyền học, sinh vật học phân tử, y học, tâm lý học, cận tâm lý học đã tìm được căn cứ khoa học của một số phán đoán về sức khoẻ của môn nhân tướng học. Như vậy, có thể thấy khuôn mặt của một cá nhân cho phép người có kinh nghiệm quan sát biết được trạng thái sức khoẻ của cá nhân đó.

Vẻ mặt được sử dụng kết hợp chặt chẽ với lời nói. Người nghe biểu hiện phản ứng của mình thông qua những chuyển động nhỏ của lông mày, mắt, cằm, mũi và miệng. Còn người nói thể hiện vẻ mặt đồng thời với lời nói nhằm biến đổi hoặc giới hạn những điều đang nói, chỉ ra rằng đó là điều hài hước, nghiêm trọng hay quan trọng... (Vine, 1971).

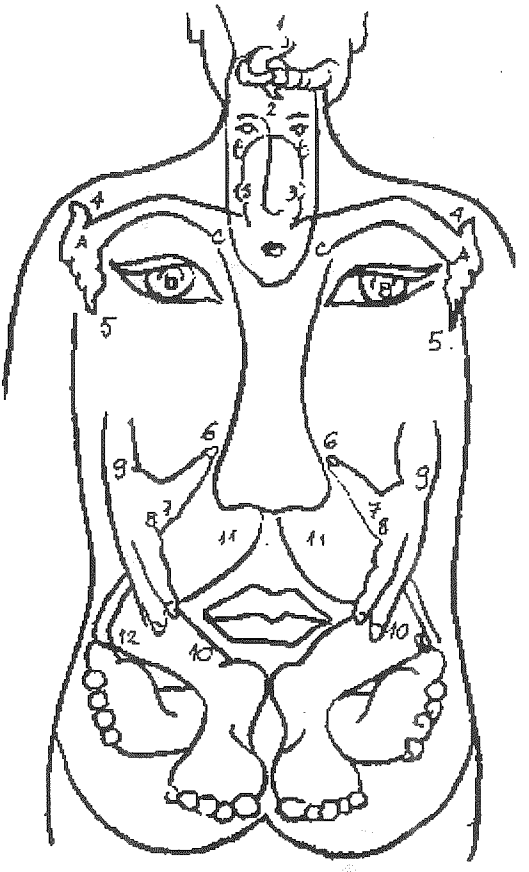
Vẻ mặt của cá nhân thay đổi theo tuổi tác. Ví dụ, trước 30 tuổi, cá nhân có thể có vẻ mặt vui vẻ, hăng hái. Sau 30 tuổi, vẻ mặt có thể chuyển thành âu sầu, chán chường. Vẻ mặt không những phản ánh tâm trạng mà còn phản ánh được sự tự đánh giá của cá nhân. Từ thế kỷ trước, các nhà

tâm lý học đã nhận định: trước tuổi 30 thì vẻ mặt của chúng ta do trời phú, sau tuổi 30 thì vẻ mặt của ta do ta tạo ra. Cá nhân có thể can thiệp một cách có ý thức để tạo ra vẻ mặt mong muốn bằng cách gạt bỏ những ý nghĩ không phù hợp với vẻ mặt này ra khỏi tâm trí.



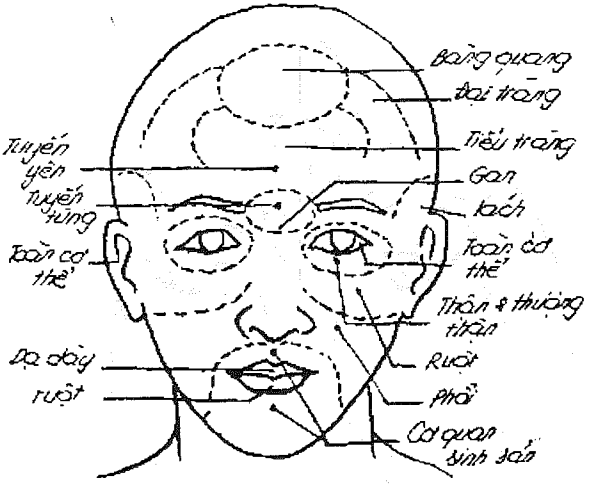
Hình 12. Mô hình phản chiếu nội tạng trên lưng

Ghi chú: (1) Gáy. (2) Bả vai. (3) Chân mày. (4) Tim. (5) Phổi. (6) Hoành cách mô. (7) Đầu mũi. (8) Gan. (9) Dạ dày. (10) Kết tràng ngang. (11) Mặt. (12) Tuyến thượng thận. (13) Thận. (14) Kết tràng lên. (15). Kết tràng xuống. (16) Ruột non. (17) Bọng đái. (18) Bờ mông.

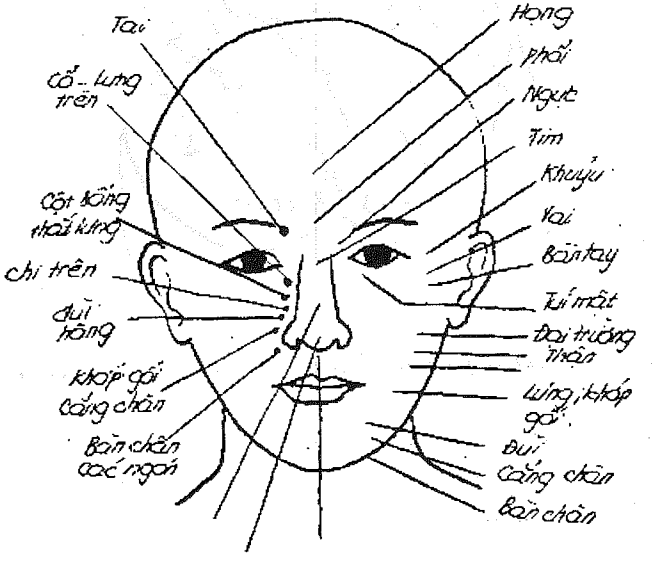


Hình 13. Đồ hình phản chiếu ngoại vi cơ thể trên lưng

Ghi chú: (1) Đầu. (2) Trán. (3) Tai. (4) Ngón tay cái. (5) Ngón tay út. (6) Ngón tay cái. (7) Ngón tay trỏ. (8) Ngón tay giữa. (9) Khuỷu tay. (10) Cổ chân. (11) Đùi vế. (12) Đầu gối.



Hình 14. Mặt phản chiếu toàn cơ thể



Hình 15. Mặt phản chiếu các bộ phận cơ thể

Tướng số Trung Hoa chia khuôn mặt làm ba khu vực: hạ tầng, trung dung và thượng tầng. **Khu vực hạ tầng** *gồm cằm, hàm răng, miệng và phần cách khoảng giữa mũi và miệng. Khu hạ tầng trực tiếp liên quan đến phần bụng (bộ phận tiêu hóa) và hạ bộ của cơ thể. Nhà tướng số còn dựa trên phần hạ tầng này để đoán hậu vận (chủ về hậu vận).* **Khu trung dung** *gồm mũi, mắt, má và tai. Khu trung dung trực tiếp liên hệ với bộ phận hô hấp và giao cảm. Khu này chủ về trung vận.* **Khu thượng tầng** *gồm từ mắt đến trán, có liên hệ với bộ óc và chủ về tiền vận.*

Nếu ba khu vực đều cân đối như nhau thì theo tướng số, chủ nhân của khuôn mặt đó không gặp cản trở trên đường đời, luôn nắm bắt được các cơ hội trong cuộc sống. Nếu phần hạ tầng lấn át (to hơn hẳn các phần kia) thì cuộc sống của chủ nhân thường bê tha, dựa trên bản năng. Phần trung dung nảy nở (rộng ở vị trí lưỡng quyền) và nếu mũi dài hay cong thì chủ nhân của khuôn mặt dạt dào tình cảm, muốn được ấp ủ, yêu thương. Nếu khu vực thượng tầng phát triển thì là người thông minh; trán rất cao và rộng đến hết khu vực hai mắt là người thích sáng tạo kỹ thuật; trán chỉ cao ở phần giữa hai mắt là người giàu tưởng tượng, thường là văn nghệ sĩ. Tham khảo thêm những điều nhân tướng học Trung Hoa cổ đại nói về khuôn mặt và các bộ phận của nó ở Phụ lục.

c) Mắt và cái nhìn

Mắt được coi là phần biểu cảm nhất của khuôn mặt, nhưng khả năng nhận định và diễn giải thông điệp phi ngôn ngữ của mắt không tốt bằng diễn giải thông điệp phi ngôn ngữ của miệng.

Khi tri giác một đối tác giao tiếp, cặp mắt thường tác động lên chúng ta bằng hình dạng và ánh mắt. Hình dạng mắt người phụ thuộc vào chủng tộc, nhưng có thể tạm chia chúng thành các dạng: tròn, ô voan, dài. Ngoài ra, cùng một dạng nhưng độ to - nhỏ của mắt có thể khác nhau. Mống mắt có những màu đen, nâu, xanh, vàng tùy thuộc vào chủng tộc và ở những người bị bạch tạng thì có màu đỏ.

Tham khảo: Thần tướng học Trung Hoa cổ đại nói gì về ánh mắt?

Theo thần tướng học Trung Hoa cổ đại, ánh mắt có các dạng sau:

- *Thần tàng: ánh mắt sáng nhưng không rực rỡ mà nhẹ nhàng, ngắm kỹ mới thấy. Đây là tướng đại quý hiển.*
- *Thần lộ: tròng mắt lồi ra, ánh mắt quá lộ liễu như cọp chầm chầm nhìn mồi, sáng rực như tinh anh phát tiết hết ra ngoài. Đây là tướng gian tham, yểu mệnh, có quý hiển cũng chóng tan.*
- *Thần tĩnh: ánh mắt hiền lành thì người nhân từ, thanh nhàn.*
- *Thần cấp: ánh mắt như Hoả Diệm Sơn, thoáng qua đã nhận ra tính nóng nảy thì người có công danh sớm đạt, mau tàn.*
- *Thần uy: mắt lúc mở lớn, khi thu nhỏ, ánh mắt có uy lực tự nhiên, nhìn vào phải kiêng nể thì người làm nên sự nghiệp phi thường.*
- *Thần hôn: ánh mắt mờ mịt, yếu ớt, hôn ám như mắt lợn thì người ươn hèn.*
- *Thần kinh: cái nhìn hớt hải, lấm lét dù không có gì đáng sợ. Người này có tâm hồn bất định, bất an, yểu tướng, sự nghiệp gãy đổ hoặc không có sự nghiệp.*
- *Thần tuý: ánh mắt hôn mê như ngái ngủ. Người có ánh mắt này hồ đồ, thiếu sáng suốt, dễ bị ngộ độc và sự nghiệp bị tiêu tan.*

- *Thần thoát: ánh mắt thất thần, sắc mặt thẫn thờ. Người có ánh mắt này hoặc là người bạc nhược, bị hoảng sợ đột ngột hoặc là người sắp chết.*

Các nhà thần tướng học cho rằng có tới 39 kiểu mắt. Mỗi kiểu cầm tinh một con vật và người có kiểu mắt của con vật nào thì có những đặc trưng của con vật ấy. Sau đây là một số ví dụ.

Người có mắt rồng (to, tròn hoặc ô voan, đẹp như ngọc, trong như suối, tĩnh như đêm mùa thu) tính tình siêu việt, cao thượng, trọng danh dự, khí tiết. Người có mắt phượng ngủ (dài, to, nhìn lúc nào cũng như đang lim dim) hiếu học, có tài, thông minh, trí tuệ, trung thực. Người có mắt chim sẻ (đen và sáng) hiền hoà, chân thật, có khả năng thức đêm. Người có mắt uyên ương (sáng, ướt át, hơi lồi) khéo léo, biết cưng chiều vợ / chồng, đôi khi có tính lẳng lơ. Người có mắt bồ câu (to, tròn, đẹp) thuỳ mị, nết na. Người có mắt trâu (to, lờ đờ, lòng trắng vàng đục) giản dị, hiền lành, chăm chỉ, ưa thích nghề buôn bán. Người có mắt khỉ (đen láy, tinh ranh) lanh lợi, thích khôi hài. Người có mắt rùa (nhỏ và tròn, nhìn ngược lên trời, rụt cổ lại) nhút nhát, kém trách nhiệm, đẻ nhiều, sống lâu. Người có mắt ốc nhồi (lồi) sống xảo trá, thủ đoạn. Người có mắt chó sói (hay cau mày, cúi xuống) tham lam, bất lương. Người có mắt hổ (mở to, trắng giã) độc đoán, táo bạo, thành đạt..

Có thể thấy, hình dạng của mắt kết hợp với ánh mắt thường tạo ấn tượng mạnh đối với đối tác giao tiếp. Ví dụ, người Việt Nam rất phản cảm đối với mắt lồi (mắt ốc nhồi hoặc mắt hổ) cũng như mắt vừa nhỏ vừa tròn (mắt rắn, mắt lươn, mắt chuột).

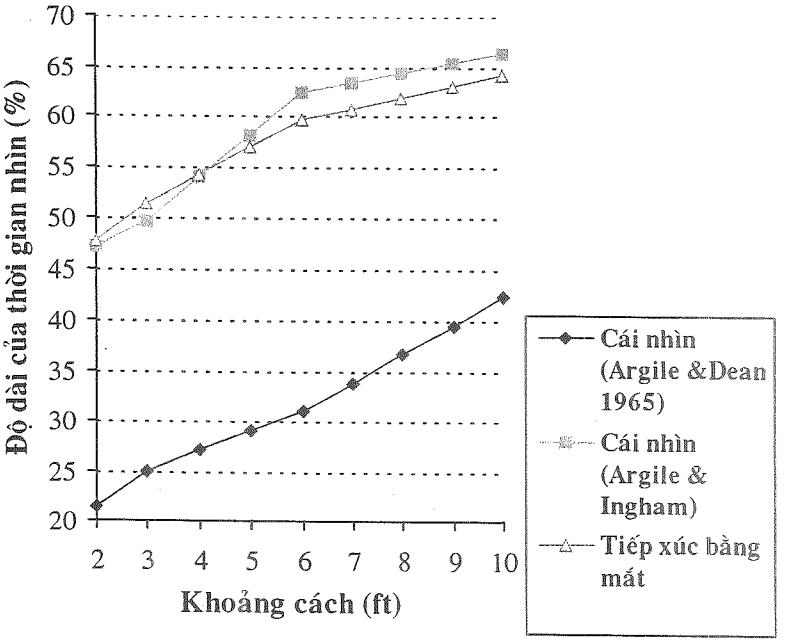
Mắt có những vận động như liếc nhìn, lườm nguýt, chớp mắt, mở to mắt, hạ mi mắt, trợn mắt, nháy mắt,

nheo một bên hoặc cả hai mắt. Những vận động này có thể cho ta thấy sự ngượng ngùng, e thẹn, yêu thích, chú ý, hờn dỗi, ngạc nhiên, che giấu, tức giận, đồng loã, yêu cầu chú ý...

Cái nhìn có vai trò quan trọng trong việc thông báo thái độ liên nhân cách và xây dựng quan hệ. Hành động nhìn gửi tín hiệu đến đối tác, cho họ biết rằng cá nhân quan tâm đến họ ở một mức độ nhất định nào đó. Cái nhìn thường được hộ tống bằng những vẻ mặt rất khác biệt, biểu lộ một phần nội dung của sự quan tâm.

Trong khi đối thoại, các bên nhìn nhau không liên tục với chu kỳ từ 1 đến 10 giây (khoảng 25 - 75% thời gian); chu kỳ của những cái liếc nhìn lẫn nhau - còn gọi là tiếp xúc mắt - thường ngắn hơn. Người ta thấy rằng khi nghe, cá nhân nhìn nhiều hơn khi nói.

Exline và Winters (1965) thấy rằng cá nhân nhìn người mà họ thích nhiều hơn. Argyle và Dean (1965) giả định rằng số lượng lần nhìn ở một mức nhất định phụ thuộc vào khoảng cách không gian. Điều này được khẳng định bởi những thực nghiệm sau đó. Nhìn và khoảng cách không gian giữa hai người có thể thay thế lẫn nhau; cá nhân nhìn nhiều hơn khi người kia ở xa hơn. Hiệu ứng của khoảng cách đối với cái nhìn của cá nhân và tiếp xúc bằng mắt được chỉ ra trên *Hình 16.*



Hình 16. Số lượng cái nhìn đối với những tầm nhìn khác nhau của cá nhân

Cái nhìn được kết hợp chặt chẽ với giao tiếp bằng ngôn ngữ. Trước hết, nó được sử dụng để thu nhận thông tin: sự phản hồi nhận được thông qua đáp ứng của đối tác giao tiếp, thông tin phụ trợ về điều được nói ra khi nghe. Thêm vào đó, việc trao đổi cái nhìn được sử dụng để điều chỉnh sự đồng bộ của lời nói. Cái nhìn được sử dụng như tín hiệu bắt đầu tiếp xúc, chào đón, khuyến khích và là tín hiệu về việc vấn đề đã được người nghe hiểu.

d) Đầu và cử động của đầu

Trong giao tiếp, một trong những yếu tố tạo ấn tượng ban đầu là tư thế của đầu. Đầu ngẩng cao thường là tư thế của người có địa vị cao hoặc kiêu căng. Tư thế đầu hơi cúi thường xuất hiện ở người có địa vị thấp hơn hoặc khi có điều bận tâm suy nghĩ. Bình thường, đầu luôn luôn được định hướng về phía đối tượng chú ý của cá nhân. Khi cá nhân giao tiếp, đầu của anh ta được quay về phía đối tác. Nếu trong giao tiếp anh ta quay đầu về hướng khác thì điều này thể hiện sự phân tán chú ý của anh ta hoặc anh ta muốn che giấu sự chú ý của mình đối với đối tác.

Tóc cũng góp phần tạo ấn tượng. Nếu tóc mượt, bóng là người chịu chăm sóc bản thân và có chế độ dinh dưỡng tốt. Tóc bết là người không sạch sẽ, có thể là người cẩu thả. Tóc xơ là người có chế độ dinh dưỡng tồi. Đó có thể là người có thu nhập thấp. Nếu có thu nhập cao thì có thể là người có bệnh hoặc nghiện rượu, ma tuý.

Cử động của đầu trong giao tiếp phi ngôn ngữ gồm gật đầu, lắc đầu, quay đầu và lắc lư đầu. Gật đầu là chuyển động của đầu từ vị trí thẳng đến vị trí nghiêng về phía trước và ngược lại. Quay đầu là chuyển động quay của đầu sang bên trái hoặc bên phải với trục quay thẳng đứng (chỉ quay sang một bên). Lắc đầu là chuyển động quay của đầu lần lượt sang cả hai bên trái và phải. Lắc lư đầu là chuyển động nghiêng đầu sang vai trái (hoặc phải), sau đó sang vai bên kia và theo chiều ngược lại. Cử động của đầu là tín hiệu phi ngôn ngữ nhanh nhất.

Gật đầu là một tín hiệu đơn giản và có vẻ như thứ cấp nhưng lại có vai trò rất quan trọng nếu được kết nối với lời nói. Nó thường đóng vai trò khuyến khích. Khi một phần ứng xử của A được tiếp nối bởi cái gật đầu của B thì A có xu hướng gia tăng chuỗi hành động này. Gật đầu cũng đóng vai trò quan trọng trong việc xác định quyền nói; cái gật đầu cho phép người khác tiếp tục nói. Đôi khi, gật đầu lia lịa chỉ ra rằng người gật đầu hoàn toàn nhất trí với những điều đối tác nói ra, hoặc đó là dấu hiệu muốn đối tác ngừng nói (biết rồi, khổ lắm, nói mãi). Cuối cùng, gật đầu cũng như những cử động thân thể khác, được phối hợp giữa hai người tương tác sao cho họ dự phần trong việc trao đổi cử chỉ.

Trong phần lớn các nền văn hóa, gật đầu thể hiện sự tán đồng, lắc đầu thể hiện sự không tán đồng. Điều này đúng với châu Á, Trung Âu, thổ dân da đỏ Nam Mỹ Waika, Samoan, Bali, Papua. Người Ceylon có hai cách tỏ sự tán đồng. Khi được hỏi về một sự việc thực tế nào đó họ trả lời đồng ý bằng cách gật đầu như chúng ta thường làm. Khi được hỏi là họ có đồng ý làm một việc gì đó không thì họ trả lời đồng ý bằng việc nghiêng đầu một cách chậm rãi sang bên vai này rồi sang bên vai kia (lắc lư đầu). Sự không tán đồng được họ biểu lộ như chúng ta, bằng cách quay đầu từ phía này sang phía kia (lắc đầu).

e) Cử chỉ

Cử chỉ là sự vận động của tay chân và thân thể. Trong giao tiếp phi ngôn ngữ bằng cử chỉ, bàn tay là bộ phận

được sử dụng nhiều nhất với khả năng thể hiện cao nhất. Cử động của tay có thể được phối hợp chặt chẽ với lời nói để chỉ ra cấu trúc nội tại của câu nói và để kiểm soát tính đồng bộ của lời nói.

Cử chỉ được người nói thực hiện để minh họa, nhấn mạnh hoặc chỉ dẫn, bổ sung thêm cho những gì anh ta nói, đặc biệt khi khả năng ngôn ngữ của anh ta không diễn tả nổi. Ví dụ, dang tay khi diễn tả những vật thể có hình dạng và kích cỡ đặc biệt; vẫy tay khi nói: "hãy lại đây"; giơ các ngón tay với số lượng tương ứng khi nói giá tiền với người nước ngoài.

Cử chỉ thậm chí có thể thay thế lời nói. Dấu hiệu được dùng để thay thế hoàn toàn cho những thông điệp bằng lời. Chẳng hạn người Mỹ dùng ngón tay cái và ngón tay trỏ làm thành một vòng tròn với ba ngón còn lại căng rộng ra làm ký hiệu chỉ nghĩa "mọi việc đều ổn"; đưa ngón tay trỏ lên môi (thường kèm theo một âm thanh) để ám chỉ "hãy im lặng"; nhún vai khi muốn mô tả sự bất lực hoặc không bình luận.

Cử chỉ được dùng để biểu lộ cảm xúc và thái độ. Ví dụ, những cử động khuyếch tán của thân thể có thể chỉ ra sự kích động tình cảm: trẻ em nắm chặt tay khi giận dữ, nhảy lên khi hân hoan, vui mừng.

Trong nhiều trường hợp, cử chỉ lại là thói quen cá nhân. Những cử chỉ này là những động tác mang tính thích nghi, biểu lộ thói quen riêng của từng người, thường được hình thành từ tuổi nhỏ, ví dụ đánh lưỡi (chặc lưỡi), cử

động không ngừng của bàn tay (gõ ngón tay lên đồ vật, nghịch đồ vật) hoặc chân (vung vẩy chân, rung chân khi ngồi, dậm chân khi tức giận). Những cử chỉ theo thói quen này thường được dùng thể hiện sự tự kiềm chế, trấn áp, bực bội, khó chịu, căng thẳng...

Cuối cùng, cử chỉ được phát triển tạo ra hệ thống các cử chỉ thay thế lời nói và được sử dụng thay thế ngôn ngữ cho người câm điếc.

f) Tư thế

Trong mọi nền văn hóa, có rất nhiều cách đứng, ngồi hoặc nằm và được gọi chung là tư thế. Một số tư thế có ý nghĩa chung đối với mọi nền văn hóa. Bên cạnh đó, một số tư thế còn có ý nghĩa riêng do từng nền văn hóa quy định. Đó là những quy định về những tư thế được đồng tình trong những tình huống cụ thể, ví dụ mỗi một tôn giáo có một tư thế cầu nguyện riêng; tư thế trong bữa tiệc khác với tư thế trong công sở...

Tư thế được dùng để chuyển tải thái độ liên nhân cách. Mehrabian (1968) thấy rằng những tư thế cụ thể - được xã hội đồng tình - được sử dụng để biểu thị thái độ thân thiện, thù địch, vị thế người trên-kẻ dưới và chúng được tiếp nhận tương ứng. Tư thế có thể là tín hiệu của vị thế. Một ai đó sắp mang trọng trách thường ngồi trong tư thế thẳng và ở trung tâm, nhìn đối mặt với những người khác. Tư thế biến đổi theo trạng thái tình cảm, đặc biệt là theo chiều đo căng thẳng - thư giãn. Điều này tương đối quan trọng vì tư thế ít chịu kiểm soát hơn vẻ mặt hay

giọng nói và có thể có sự rò rỉ cảm xúc thông qua tư thế. Ví dụ, sự lo lắng có thể không biểu lộ trên nét mặt nhưng có thể nhìn thấy rõ qua tư thế (Ekman, 1969).

Ngoài việc thể hiện thái độ và vị thế xã hội, tư thế của cá nhân còn thể hiện kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp. Những người làm việc trong lĩnh vực biểu diễn nghệ thuật hoặc trong những lĩnh vực phải nói trước người khác thường rèn luyện cho mình những tư thế đẹp mắt.

Tư thế cá nhân còn tham gia quản lý tình huống giao tiếp trực tiếp. Nó có thể kích thích, khích lệ hay giảm hoặc chấm dứt giao tiếp. Ví dụ, tư thế ngồi vươn về phía trước được tiếp nhận như biểu hiện của sự háo hức, hứng thú, tò mò. Tùy thuộc vào đối tác và nội dung, ý đồ, mục đích giao tiếp mà tư thế này có thể khuyến khích hoặc ngăn trở giao tiếp. Điều tương tự cũng xảy ra đối với tư thế ngồi ngả người lên lưng ghế, mắt lim dim. Tư thế này được coi là biểu hiện thư giãn và có thể khích lệ hay làm nản lòng đối tác.

g) Tiếp xúc thân thể

Có nhiều thể loại tiếp xúc thân thể: ôm, vỗ vai, bắt tay, hôn vào má, đánh, đấm, đẩy... Có nhiều biến thể văn hóa của các tình huống tiếp xúc thân thể. Số lượng các tình huống này có rất ít trong văn hóa châu Á cổ truyền, trong khi trong văn hóa Mỹ và Ả Rập lại nhiều. Ví dụ: người châu Âu hôn vào má khi gặp gỡ và khi chia tay nhưng người châu Á rất tránh những động tác như vậy. Trong phần lớn các nền văn hóa, tiếp xúc thân thể xảy ra nhiều nhất trong gia đình, giữa vợ và chồng, giữa bố mẹ và con

cái. Thậm chí ngay cả trong môi trường này vẫn có những giới hạn nghiêm ngặt về việc ai được quyền chạm đến phần thân thể nào. Jourard (1966) thấy rằng bố các nam sinh viên Mỹ da trắng chỉ chạm đến họ ở phần tay, mặc dù bạn khác giới của họ có thể chạm đến họ ở nhiều phần thân thể hơn.

2. Khung cảnh giao tiếp

Khung cảnh giao tiếp hiểu theo nghĩa rộng là hoàn cảnh văn hóa, xã hội và thể chế chính trị của quốc gia nơi diễn ra giao tiếp. Khung cảnh giao tiếp hiểu theo nghĩa hẹp là *thời gian* diễn ra giao tiếp, *bài trí không gian*, *khoảng cách* và *định hướng* giữa các đối tác giao tiếp. Khung cảnh giao tiếp có thể góp phần tạo tâm thế tích cực hoặc tiêu cực ở các đối tác giao tiếp. Những văn phòng bài trí sang trọng nhưng tạo cảm giác thân thiện, những bữa tiệc chiêu đãi, những buổi đánh gôn cùng đối tác... thường tạo những cảm xúc dễ chịu và giúp ích cho các cuộc thương thuyết.

Có thể giải thích tác động của khung cảnh giao tiếp lên hiệu quả giao tiếp nhờ quy luật củng cố. Nội dung của nó như sau: *những cảm xúc dễ chịu xuất hiện đồng hành hoặc sau khi thực hiện một hành vi nào đó sẽ đưa đến sự củng cố hành vi đó. Ngược lại, các cảm xúc khó chịu sẽ làm suy yếu hoặc hủy bỏ hành vi này*. Cảm xúc dễ chịu luôn luôn có tác động củng cố hành vi song hành với nó, không phụ thuộc vào việc nó được sinh ra bởi vì hành vi này thoả mãn nhu cầu hay bởi những nguyên nhân ngẫu nhiên.

Tương tự, cảm xúc khó chịu kìm hãm hành vi diễn ra đồng thời với nó, không phụ thuộc vào việc cái gì đã sinh ra cảm xúc đó. Các hành vi được thực hiện trên nền cảm xúc dễ chịu sẽ dễ chấp thuận hơn. Nhận thức được hình thành trên nền cảm xúc dễ chịu sẽ trở nên miễn chê trách, thậm chí không thể phê phán được. Chúng ta sẽ xem xét cụ thể vai trò và tác động của từng yếu tố cấu thành khung cảnh giao tiếp.

a) Thời gian

Yếu tố thời gian trong khung cảnh giao tiếp có thể xem xét dưới hai góc độ: thời điểm và thời lượng.

Thời điểm là một thông tin quan trọng trong giao tiếp. Một cuộc hẹn vào giờ hành chính có tính chất công vụ nhiều hơn so với cuộc hẹn ngoài giờ (vào ngày nghỉ hoặc vào buổi tối). Nếu cuộc hẹn có tính công vụ nhưng ngoài giờ thì có thể là công việc rất cấp bách hoặc đối tác muốn xây dựng quan hệ thân thiện hơn.

Đến chậm giờ (trễ về thời điểm) trong một cuộc tụ họp xã hội bình thường đối với người phương Tây được xem là chuyện không quan trọng. Nhưng trễ hẹn trong những buổi tiếp xúc khác được coi là hành vi chuyển tải thông tin. Việc cá nhân bắt người khác phải chờ đợi có nhiều ý nghĩa. Trước hết, đó là thông tin về việc cá nhân không coi trọng thời gian của người khác. Một khả năng khác là cá nhân là người không đáng tin cậy vì không thể tuân thủ kỷ luật giờ giấc hoặc không có khả năng thu xếp công việc của bản thân. Ngoài ra, cá nhân có thể có động cơ bắt người khác

phải chờ đợi. Đó có thể là để trừng phạt một ai đó, để tỏ quyền lực, để biểu lộ sự thù hằn hay để được chú ý. Đôi khi cấp trên bắt thuộc cấp phải chờ đợi để tạo ra khoảng cách (sự cách biệt) trong quan hệ liên nhân cách. Không nên lạm dụng những thủ thuật ứng xử này vì nếu phải chờ đợi quá lâu thì đối tác sẽ phát cáu và không chừng còn phá hoặc hủy bỏ cuộc hẹn.

Người phương Tây rất có ý thức về vấn đề sắp xếp thời gian. Ở xã hội này, sự việc càng quan trọng thì càng phải được hẹn trước (sắp xếp thời điểm gặp) rất lâu. Chính vì thế mà lời mời tham dự một sự kiện quan trọng được đưa ra vào phút chót là điều xấc xược nếu không có lý do xác đáng. Nhiều người còn cho rằng có một số việc - như ăn uống - luôn luôn có một thời điểm thích hợp cụ thể để thực hiện.

Thời lượng của cuộc gặp gỡ cũng chuyển tải thông tin. Nếu cá nhân dành rất ít thời lượng cho cuộc tiếp xúc thì điều này phải được đối tác hiểu rằng họ và vấn đề của họ không quan trọng đối với cá nhân. Cá nhân có thể sử dụng thời lượng tiếp xúc như một thủ thuật để tỏ uy quyền với cấp dưới, để chứng tỏ sự bận rộn hoặc tầm quan trọng của bản thân đối với những người xung quanh. Tuy nhiên, không nên lạm dụng thủ thuật này vì sẽ tạo sự phản cảm ở đối tác giao tiếp.

b) Bài trí không gian

Cách thức bài trí hoặc sự lựa chọn một không gian giao tiếp cũng nói lên phần nào tính cách của cá nhân cũng như chủ định và lễ nghi của buổi giao tiếp đó.

Nếu sếp bài trí phòng làm việc gồm một bàn và một ghế ngồi cho bản thân thì các thuộc cấp của ông ta chỉ có thể có những cuộc tiếp xúc ngắn khoảng 5 đến 15 phút. Để giao dịch với đối tác làm ăn thì sếp phải tiếp họ trong phòng tiếp tân có đủ bàn và ghế cho các vị khách.

Một khung cảnh sang trọng (tranh, thảm, đèn chùm, đồ vật đắt tiền) có thể làm tăng thêm tầm quan trọng của buổi gặp gỡ. Nếu bàn ghế là loại ghế mềm tạo tư thế ngồi thoải mái (xô pha) thì khung cảnh có tính thân mật cao. Nếu ghế ngồi là ghế tựa có chỗ tựa thẳng đứng thì khung cảnh có tính chính thức hơn.

Trong cuộc sống thường nhật, khung cảnh thiên nhiên luôn đem lại sự hoà nhập và cởi mở. Vì thế, để tạo thuận lợi cho việc thổ lộ tâm tình hoặc kết bạn, cá nhân hay chọn tổ chức các buổi dã ngoại hoặc chơi golf.

Phương Đông (nhất là Trung Quốc và các vùng lãnh thổ như Đài Loan, Hồng Kông, Ma Cao) rất coi trọng thuật phong thủy - thuật chọn địa điểm xây cất các công trình kiến trúc và bài trí nhà cho hợp với thiên nhiên. Một số nguyên tắc bài trí được nêu trong thuật phong thủy có cơ sở khoa học. Ví dụ, khi lối vào là một hành lang hẹp thì nên bố trí ở bên tường đối diện một chiếc gương rộng, điều này sẽ tạo cảm giác hành lang rộng hơn. Không nên xây ba cửa (cửa đi và/hoặc cửa sổ) thông nhau (trên cùng một trục) vì sẽ bị gió lùa, không tốt cho sức khoẻ. Ấn tượng xấu tạo bởi góc nhọn trong buồng (nhà méo) được khắc phục bằng cách đặt một chiếc gương đứng từ sàn đến trần, cắt

bỏ phần nhọn của buồng và đặt trước gương một chậu cây cảnh thân cao, thẳng đứng như một cái cột. Bài trí này sẽ làm giảm ấn tượng về sự méo mó của buồng.

c) Khoảng cách

Sự khác biệt cơ bản giữa các cá nhân là cách họ sử dụng khoảng không gian xung quanh họ (còn gọi là lãnh thổ). Edward Hall có những nghiên cứu đóng góp đáng kể vào lĩnh vực này. Theo ông, giao tiếp diễn ra trong 4 thể loại khoảng không gian sau đây:

- *Khoảng cách công cộng:* từ 3,5÷7,5m. Khoảng cách này được dùng trong quan hệ tiếp xúc với những người xa lạ. Đây là khoảng cách thích hợp cho thính giả và sử dụng trong một cuộc nói chuyện công cộng.

- *Khoảng cách xã hội:* từ 1÷3,5m. Đây là khoảng cách được sử dụng trong những nhóm chính thức. Ví dụ: giám đốc tiếp công nhân, thầy giáo nghe học sinh trả lời.

- *Khoảng cách cá nhân:* từ 0,5÷1m. Khoảng cách này thể hiện quan hệ thân thiết giữa các cá nhân như bạn bè, họ hàng, thân thích...

- *Khoảng cách thân tình:* từ 0÷0,5m là khoảng cách giữa những người có quan hệ gần gũi như vợ và chồng, bố mẹ và con cái...

Khoảng cách giữa cá nhân khi đứng hoặc ngồi có thể dễ dàng đo được, nhưng đo khoảng cách này trong thực tế cuộc sống khó hơn. Người ta thấy rằng cá nhân đứng gần người họ thích và người đang nhắm mắt hơn so với người bình

thường. Độ chênh lệch khoảng cách này rất ngắn, khoảng từ 5÷7cm. Tuy nhiên sự khác biệt về khoảng cách do khác biệt văn hóa lại rất lớn. Người Mỹ Latinh và người Ả Rập đứng rất gần nhau trong khi người Thụy Điển, người Scotlen và người Anh đứng xa hơn. Có sự khác biệt đối với từng cá thể, nhưng thường không liên quan đến cá tính của họ. Người ta đứng xa người bị bệnh hơn so với người thường.

Porter, Argyle và Salter (1969) thấy rằng khoảng cách thông báo rất ít về tương tác: không có sự khác biệt trong cảm nhận khi trợ tá thí nghiệm ngồi cách người tham gia thí nghiệm 60cm, 1,2m hoặc 1,8m. Mặt khác, khi có nhiều cá nhân hiện diện, khoảng cách phản ánh và thông báo về quan hệ giữa họ. Việc một cá nhân thay đổi khoảng cách thông báo về ý định bắt đầu hoặc kết thúc cuộc tiếp xúc. Nếu A muốn bắt đầu tiếp xúc với B, anh ta sẽ tiến lại gần và điều đó có thể kèm theo những cái nhìn và sự trao đổi lời nói. Nếu B không muốn tiếp xúc với A, anh ta sẽ phát thông điệp về sự không sẵn sàng tiếp xúc của mình bằng cách đi ra xa A hoặc đứng với tư thế chuẩn bị đi ra xa.

d) Định hướng

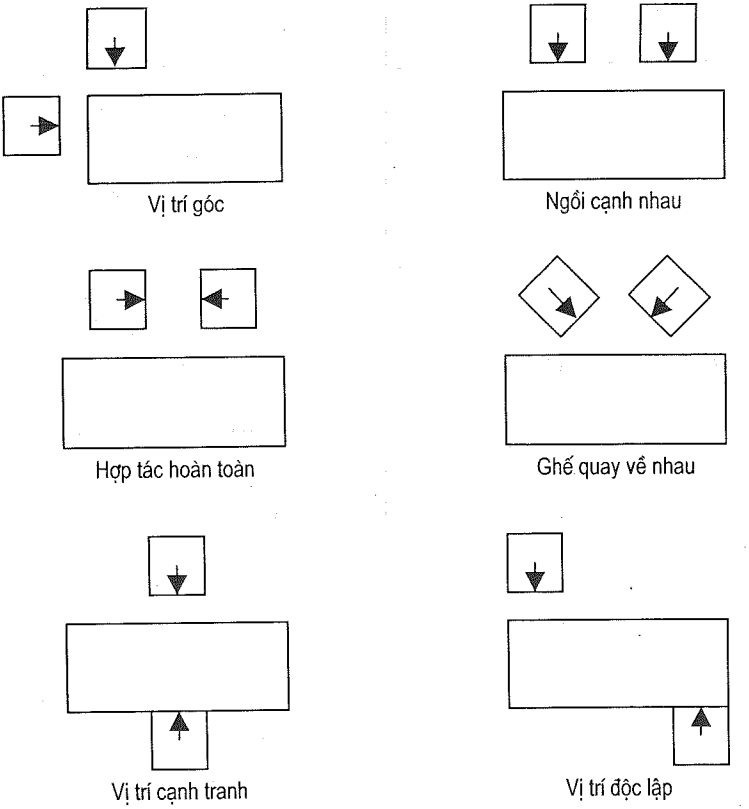
Hướng của một cá nhân là hướng vuông góc với hai vai và mặt nhìn thẳng. Định hướng là góc mà hướng đứng hoặc ngồi của cá nhân tạo ra đối với người khác. Dải biến đổi của định hướng là từ mặt đối mặt đến ngang hàng nhau (vai bằng vai), tức là định hướng thay đổi trong một góc 180^0. Định hướng có thể thay đổi tùy thuộc vào bản tính của cá nhân hoặc tình huống. Những người đang cộng tác hoặc là bạn bè thân thiện thường thích ngồi bằng vai.

Trong tình huống đối đầu, điều đình, thoả thuận hoặc những tình huống tương tự, cá nhân có xu hướng chọn mặt đối mặt. Trong những tình huống khác, người Mỹ và Anh thường chọn tư thế 90^0 (Sommer, 1965; Cook, 1970). Ngoại lệ đối với người Anh và Mỹ là hai người bạn sẽ ngồi đối mặt khi ăn. Do khác biệt về văn hóa, tư thế mặt đối mặt được người Ả Rập ưa chuộng hơn trong những quan hệ bình thường của đời sống (Watson & Graves, 1966). Người Thụy Điển sẽ tránh tư thế 90^0 (Ingham, 1971).

Sự sắp đặt bàn và chỗ ngồi trong một căn phòng cho thấy cách các cá nhân tương tác với nhau. Nếu có hai người thì có nhiều cách để họ có thể ngồi với nhau sau một cái bàn. Xem *Hình 17*.

- **Vị trí góc:** hai ghế đặt ở hai cạnh của một góc bàn. Kiểu này giúp người ta ngồi nói chuyện với nhau và có thể quan sát toàn bộ những dấu hiệu phi ngôn ngữ của nhau. Góc bàn có tác dụng như một chướng ngại vật cho mỗi bên, nó có thể có ích nếu hai người không hoàn toàn thoải mái với nhau.

- **Vị trí hợp tác:** có ba biến thể. *Thứ nhất* là ngồi bên cạnh nhau nhưng không nhìn thẳng vào mặt nhau. Kiểu ngồi này không cho phép quan sát toàn bộ những dấu hiệu phi ngôn ngữ. *Thứ hai* là hai ghế ngồi hơi quay về nhau, các đối tác có thể quan sát một phần cử chỉ của nhau. Cách sắp xếp này không đúng nghi thức lắm. *Thứ ba* là kiểu ngồi hợp tác hoàn toàn: hai ghế quay lại nhau, bàn chỉ có tác dụng như một chỗ thuận tiện để đặt giấy tờ. Cách sắp đặt này tạo ra sự trực diện của hai đối tác.



Hình 17. Các vị trí có thể có đối với hai người ngồi sau một cái bàn

- **Vị trí cạnh tranh:** là vị trí thường gặp ở phòng khách hoặc khi chơi những trò chơi cạnh tranh như chơi cờ. Chiếc bàn có tác dụng như chướng ngại vật phòng thủ (cần xem xét quan điểm này).

- **Vị trí độc lập:** là sự xắp sếp không tạo thuận lợi cho đối thoại. Cách sắp xếp này thường thấy trong thư viện và

các phòng mà công việc của nhân viên độc lập với nhau như phòng biên tập...

e) Âm thanh, ánh sáng và màu sắc

Âm thanh là công cụ của giao tiếp phi ngôn ngữ, nó được sử dụng để tạo các cảm giác đồng hành nhằm xây dựng tâm thế tích cực hoặc tiêu cực. Âm thanh được phân ra thành âm thanh của môi trường tự nhiên và âm thanh do con người tạo ra. Tùy theo tâm trạng mà âm thanh tạo cảm giác dễ chịu hay khó chịu. Ví dụ, tiếng suối chảy, tiếng sóng biển, tiếng lá rừng xào xạc, tiếng mưa rơi... có thể tạo cảm giác thư giãn hoặc buồn chán, cô đơn. Tương tự, các bản nhạc cũng có thể làm con người cảm thấy thư giãn hoặc nhức đầu hoặc hưng phấn, kích động. Các siêu thị thường cho phát các bản nhạc du dương, các bài hát không quá cuồng nhiệt để tạo cảm giác thoải mái cho người mua hàng.

Ánh sáng cũng là công cụ của giao tiếp phi ngôn ngữ. Cường độ sáng mạnh giúp nhìn thấy đối tượng rõ hơn. Trong các gian trưng bày, nếu có sự phân bố tối sáng tương phản - không gian xung quanh tối, vật trưng bày được chiếu sáng - thì vật trưng bày sẽ tạo được ấn tượng mạnh cho khách tham quan hơn những đồ vật bài trí xung quanh nó.

Cường độ sáng yếu làm cho con người không nhìn rõ đối tượng và do đó tạo cơ hội cho quy luật về tính trọn vẹn của tri giác hoạt động. Theo quy luật này, *tri giác con người luôn tạo ra hình tượng đầy đủ, trọn vẹn của đối*

tượng tri giác. Nếu không nhìn rõ thì con người sẽ tự động bổ sung những đường nét còn thiếu. Vì lý do nêu trên, hình ảnh nhìn thấy khi ánh sáng lờ mờ sẽ đẹp hơn hình ảnh nhìn thấy khi ánh sáng đầy đủ. Vì vậy, một phòng ăn bài trí sang trọng sẽ trở nên thơ mộng và tình cảm hơn nếu được chiếu sáng bằng ánh nến.

Màu sắc có ý nghĩa khác nhau đối với các nền văn hóa. Trong văn hóa phương Tây, màu sắc diễn tả tâm trạng và tạo tâm thế. Màu đỏ diễn tả tâm trạng hăng hái. Màu vàng giúp ngon miệng và thường được dùng để sơn tường phòng bếp và phòng ăn. Màu trắng tạo cảm giác tinh khiết và thường là màu áo cưới của các cô dâu. Màu xanh tạo cảm giác êm dịu. Màu đen là màu đau thương, tang tóc.

Trong văn hóa cổ truyền phương Đông, nhất là Trung Quốc, màu sắc có ý nghĩa vận mệnh. Màu đỏ là điềm may mắn đối với người Trung Quốc, vì thế, phong bao chúc tết, mừng thọ, mừng tuổi và các dịp mừng khác thường có màu đỏ. Khi gặp may, người Việt Nam hay cho rằng đó là do *số đỏ*. Màu xanh là điềm báo sự yên bình và tươi mới, nó là màu báo sự sinh sôi nảy nở về mùa xuân và sức khoẻ. Màu vàng là màu tượng trưng cho mặt trời. Trong xã hội phong kiến Trung Quốc và Việt Nam, vua (thiên tử) mặc quần áo và sử dụng những đồ vật có màu vàng. Màu trắng mang ý nghĩa tang tóc. Màu đen là điềm dữ. Khi không gặp may, người Việt Nam thường nói: *"Đen* quá!".

Tuy nhiên, không phải các dân tộc phương Đông đều có chung quan niệm về màu sắc. Người Hàn Quốc coi màu đỏ là màu thể hiện sự tôn nghiêm: các cáo phó được viết bằng mực đỏ, trên quần áo dân tộc cũng có rất nhiều mảng màu đỏ.

III. CÁC CHỨC NĂNG CỦA GIAO TIẾP CẬN NGÔN NGỮ VÀ PHI NGÔN NGỮ

Giao tiếp phi ngôn ngữ của con người được dùng để quản lý tình huống xã hội trực tiếp, để hỗ trợ giao tiếp ngôn ngữ và trong một số trường hợp để thay thế giao tiếp ngôn ngữ.

1. Trợ giúp giao tiếp ngôn ngữ

Lời nói đóng vai trò trung tâm trong phần lớn ứng xử xã hội của loài người, vì vậy rất nhiều nhà ngôn ngữ học không đánh giá đúng tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn ngữ trong giao tiếp. Tuy nhiên, Abercrombie cho rằng: "Chúng ta nói bằng thanh quản nhưng chúng ta chuyển tải thông điệp bằng cả thân hình của mình". Crystal và Lyons cũng công nhận tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn ngữ.

a) Tín hiệu cận ngôn ngữ và phi ngôn ngữ tác động lên ngữ nghĩa của từ

Trước hết, chúng ta xem xét tín hiệu âm thanh cận ngôn ngữ. Mỗi một ngôn ngữ có một hệ thống những quy

tắc phát âm các câu hỏi, câu trần thuật, câu ra lệnh, câu giả định và câu cảm thán. Cá nhân không được coi là nói nhuần nhuyễn một ngôn ngữ nếu anh ta không phát âm sao cho người khác phân tách được âm độ cao thấp, nhấn âm và ngắt câu của mình.

Bên cạnh những quy tắc phát âm chung, người nói còn sử dụng những đặc trưng phát âm tùy thuộc tình huống để thể hiện những sắc thái của câu nói như chân thành, nhiệt tình, thương yêu, căm ghét, châm biếm, nghi ngờ, mỉa mai... Nếu không có những đặc trưng phát âm theo tình huống này thì chắc chắn là người nghe không hiểu được hàm ý của câu nói. Có thể thấy, ý nghĩa của một câu nói phụ thuộc vào đặc trưng phát âm của câu đó.

Để nghiên cứu tín hiệu phi ngôn ngữ (hệ thống cử chỉ), các nhà tâm lý sử dụng cách tiếp cận tương tự như cách tiếp cận hệ thống ngôn ngữ. Birdwhistell (1952) ghi lại cử chỉ (chuyển động của thân thể) và sau đó phân tách các cử chỉ này thành các cử chỉ đơn vị tương tự như phiên âm từ thành các đơn âm và phụ âm trong ngôn ngữ nói. Ông có ý tưởng xây dựng một hệ thống cử chỉ cơ bản của giao tiếp phi ngôn ngữ tương tự bảng chữ cái của giao tiếp ngôn ngữ. Scheflen (1965) đưa ra định đề là giao tiếp phi ngôn ngữ có cấu trúc tôn ti trật tự ba tầng tương tự như đoạn, câu và những cụm từ của câu phức hợp. Phương pháp mà những nhà nghiên cứu này sử dụng là ghi hình những mẫu ứng xử rất ngắn và nghiên cứu chúng rất chi tiết nhưng không dựa trên phương pháp thống kê sự vật và hiện tượng.

Bảng 14. Những đơn vị ngôn ngữ và phi ngôn ngữ tương đương

STT	*Ngôn ngữ*	*Phi ngôn ngữ*
1	Đoạn hoặc một đơn vị dài của lời nói	Tư thế của thân hình
2	Câu	Tư thế của đầu hoặc cánh tay
3	Các từ, cụm từ của câu phức hợp	Cử động bàn tay, vẻ mặt, cái liếc nhìn...

Kết quả các khảo cứu trên cho thấy tín hiệu phi ngôn ngữ có các chức năng sau:

- Hỗ trợ việc tạo ra các ngắt câu (dấu chấm và dấu phẩy) thể hiện việc nhóm các thành phần câu và cấu trúc ngữ pháp.

- Chỉ ra người và sự vật là đối tượng đang được quan tâm hoặc cần quan tâm.

- Cung cấp điểm nhấn của câu nói.

- Minh họa cho hình dạng và chuyển động.

- Giải thích, tức là chỉ ra được nội dung câu nói được người nói giả định là hài hước hay nghiêm túc... (Ekman và Friesen, 1967).

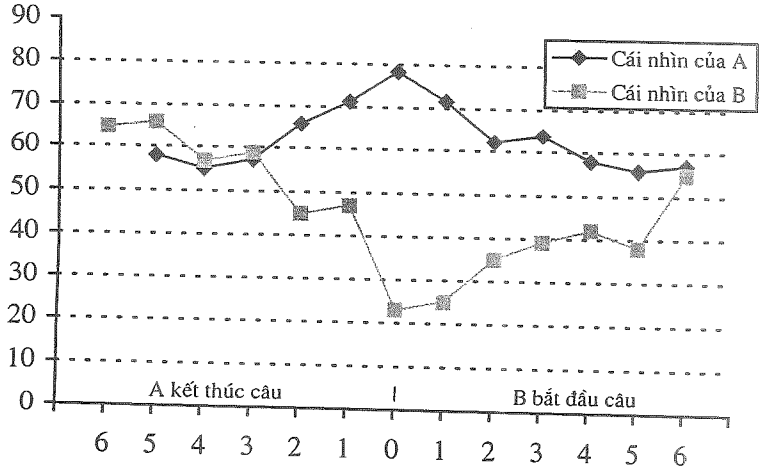
Như vậy, cử chỉ cũng tác động lên ngữ nghĩa của câu nói tương tự như đặc trưng phát âm (tín hiệu cận ngôn ngữ) của câu đó. Cụ thể là lời nói được hỗ trợ bởi những cử động của thân hình; chúng được phối hợp với lời nói

sao cho câu nói có thể được hỗ trợ bởi tư thế tương ứng của bàn tay hoặc đầu. Những cử động này cũng có cấu trúc tôn ti trật tự, trong đó những tín hiệu nhỏ của thân hình và ngôn ngữ được tổ chức thành những tín hiệu lớn hơn và được phối hợp, nhóm lại với tín hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ khác. Việc phân tích từng khung hình của những chuyển động nhỏ của bàn tay, đầu, mắt... trong quan hệ với lời nói đã đưa ra những bằng chứng về *"sự đồng bộ tương tác"*, tức là sự phối hợp chuyển động thân thể giữa người nói và người nghe trong khoảng thời gian tương ứng với từng câu nói và thậm chí tương ứng cả với thời gian nói từng từ (Kendon,1972). Tuy nhiên, những chuyển động này một phần nào phụ thuộc vào cá tính của cá nhân, mặc dù cũng có những khuôn mẫu văn hóa trong đó. Vì phần lớn những chuyển động này chỉ được nhìn thấy bằng trường thị giác ngoại vi nên chức năng của chúng khá là huyền bí. Kendon (1972) giả định rằng ngoài việc thể hiện cấu trúc câu, các cử chỉ còn có chức năng: Thứ nhất, làm cho người nói trở nên đáng quan tâm hơn và gìn giữ sự chú ý của người nghe; thứ hai, đưa ra tín hiệu cảnh báo trước về thể loại của câu sắp được nói ra.

b) Phân quyền nói

Khi hai hoặc nhiều người trò chuyện, họ nói theo lượt và thường xuyên kiểm soát để đạt được sự đồng bộ nhuần nhuyễn của câu chuyện, không có quá nhiều khoảng lặng và không ngắt lời nhau quá nhiều. Khi các cá nhân gặp

nhau lần đầu, phong cách nói-chuyện tự phát của họ có thể chưa phù hợp với nhau và cần một giai đoạn để thích ứng. Trong giai đoạn này, có người phải nói nhiều hơn hoặc có người phải nói nhanh hơn... Việc nói nhiều hay ít, nói nhanh hay chậm được kiểm soát bởi hệ thống tín hiệu phi ngôn ngữ đơn giản mà những dấu hiệu chính là gật đầu, nói phụ họa nho nhỏ và trao đổi cái nhìn với nhau. Ví dụ, người nói sẽ ngước nhìn tại thời điểm nghỉ ngắt câu (phảy hoặc chấm) để xem người nghe có muốn anh ta tiếp tục nói hay không. Nếu họ gật đầu hoặc ừ ào là họ muốn nghe tiếp. Ngay trước khi hết câu, người nói nhìn người nghe lâu hơn. Nếu người nói không tuân thủ quy chuẩn này thì sẽ bị ngắt lời và bắt đầu sự tranh giành quyền nói (Kendon, 1967).



Hình 18. Hướng nhìn và lượt nói

Hình 18 cho thấy độ dài trung bình của những cái nhìn giữa các bên tham gia giao tiếp: trước khi A dừng nói và sau khi B bắt đầu nói.

c) Phản hồi trong giao tiếp

Khi ai đó nói, anh ta cần ngừng nghỉ một cách đều đặn, nhận phản hồi từ những người khác để có thể biến đổi lời nói của mình cho phù hợp. Anh ta cần biết là người nghe có hiểu không, có tin không, kinh ngạc hay chán ngán, đồng ý hay phản đối, vui thích hay lo lắng. Thông tin này có thể được cung cấp thông qua những tiếng nói đệm thầm thì của người nghe. Nếu trong thực tế người nghe không nói đệm thì nó được cung cấp nhờ việc người nói chăm chú quan sát vẻ mặt của người nghe. Nhướng lông mày, giật mình là tín hiệu kinh ngạc; khoé miệng động đậy thể hiện sự vui thích hoặc khó chịu... Khi người nói không nhìn thấy người nghe, ví dụ nói chuyện qua điện thoại, những tín hiệu bằng lời được người nghe sử dụng, ví dụ "ừ", "à", "vâng", "đúng vậy", "hay quá nhỉ", "thật thế à"... (Argyle, Lalljee và Cook, 1968).

d) Tín hiệu chú ý

Để câu chuyện được tiếp tục, những người tham gia giao tiếp thỉnh thoảng phải cung cấp bằng chứng là họ vẫn đang chú tâm đến đối tác giao tiếp. Để đánh tín hiệu về sự chú ý, người tham gia sử dụng:

- Sự gần kề (họ đang ở trong hàng đợi nói).

- Định hướng (họ định hướng chính xác về phía đối tác đang nói).

- Nhìn (họ thường xuyên nhìn nhau).

- Gật đầu (người nghe thường xuyên gật đầu).

- Tư thế (người nghe thể hiện tư thế hoặc cảnh giác, hoặc đồng dạng với người nói và hơi ngẩng đầu).

- Có chuyển động thân thể (những chuyển động này phản ánh tín hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của người nói).

Nếu người tham dự quay lưng lại hoặc ngủ gật thì đối tác giao tiếp sẽ giả định là anh ta ngừng tham gia câu chuyện.

2. Quản lý tình huống xã hội trực tiếp

Loài vật dẫn dắt cuộc sống xã hội của chúng bằng công cụ giao tiếp phi ngôn ngữ. Tương tự, con người cũng sử dụng những tín hiệu phi ngôn ngữ để xây dựng hệ thống quan hệ.

a) Thể hiện thái độ trong quan hệ liên nhân cách

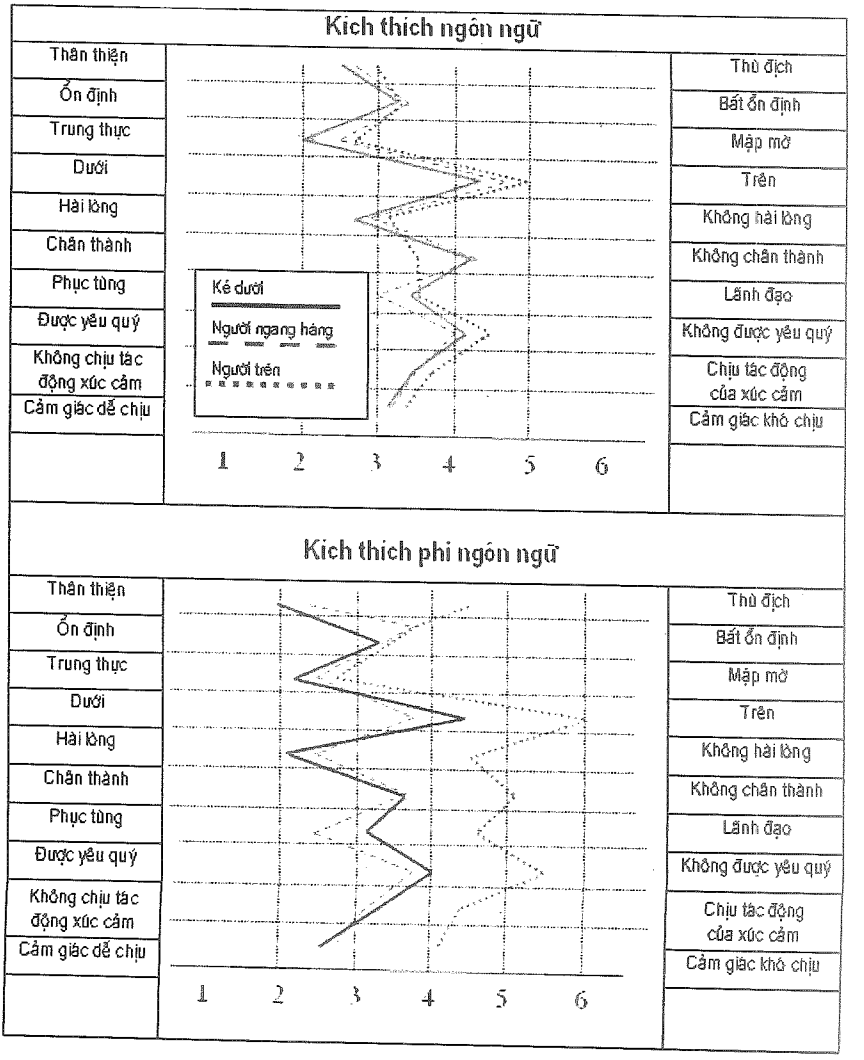
Có hai tương quan chính trong quan hệ liên nhân cách: người trên - kẻ dưới và ưa thích - căm ghét. Thái độ trong tương quan người trên - kẻ dưới có thể được chuyển tải bởi tư thế, vẻ mặt, giọng nói, dáng vẻ bề ngoài và cách nhìn.

Những người có vị thế cao hơn thường có tư thế đứng thẳng, người hơi ưỡn ra, đầu ngẩng cao, vẻ mặt nghiêm

trang, ít cười. Khi nói, giọng nói của họ có chuyển tải quyền lực, nhất là khi yêu cầu hoặc ra lệnh. Quần áo của họ thường rất sang trọng, cho thấy rõ vị thế xã hội. Một số người ở vị thế trên nếu không tế nhị đôi khi còn nhìn người ở vị thế thấp hơn mình từ trên xuống dưới, từ đầu đến chân.

Michael Argyle và đồng nghiệp so sánh hiệu quả của các tín hiệu giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong chuyển tải các thông điệp về thái độ liên nhân cách. Trong thực nghiệm, người tham gia lần lượt có vị thế người trên, người ngang hàng và kẻ dưới. Kết quả nghiên cứu được trình bày trên *Hình 19* Có thể thấy sự biến đổi có liên quan với dấu hiệu phi ngôn ngữ lớn gấp 4,5 lần so với biến đổi liên quan với dấu hiện ngôn ngữ trong quan hệ dưới - trên (Argyle và đồng nghiệp, 1970). Kết quả tương tự được thông báo trong nghiên cứu sau đó khi khảo sát quan hệ thân thiện - thù địch (Argyle, Alkema và Gilmour, 1972)

Thái độ ưa thích hoặc căm ghét cũng được biểu lộ thông qua vẻ mặt, khoảng cách, định hướng của đầu và của toàn thân. Khi hai cá nhân có thiện cảm với nhau, họ thường quay mặt vào nhau, vẻ mặt niềm nở và chăm chú theo dõi nhau với thái độ quan tâm. Nếu quan hệ giữa họ là rất thân thiết, gần gũi thì họ có thể có tiếp xúc thân thể như cầm tay nhau, ngồi sát vào nhau, quàng tay qua vai... Khi quan hệ giữa hai cá nhân là căm ghét thì họ có thể không nhìn thẳng vào mặt nhau hoặc nhìn trừng trừng vào mắt nhau, theo dõi nhau một cách thù địch hoặc căng thẳng...



Hình 19. So sánh những dấu hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong quan hệ kẻ dưới, người ngang hàng và người trên

Tuy nhiên, trong xã hội hiện đại, con người có xu hướng che giấu thái độ thật nên cái mà đối tác giao tiếp quan sát thấy thường là sự trình diễn có ý thức về thái độ mà người trình diễn muốn bày tỏ.

b) Thể hiện trạng thái cảm xúc

Có thể phân loại các cảm xúc: giận dữ, lo lắng, vui vẻ, hưng phấn... Những cảm xúc này có thể phát hiện thông qua các tín hiệu phi ngôn ngữ. Ví dụ, trạng thái lo lắng có thể được biểu hiện bởi (a) Giọng nói; (b) Vẻ mặt (căng thẳng, đổ mồ hôi, giãn đồng tử); (c) Tư thế (căng thẳng và cứng nhắc); (d) Cử chỉ (xu hướng nghịch đồ vật hoặc hoạt động cơ thể nói chung); (e) Mùi (mùi do toát mồ hôi); (f) Cái nhìn (nhìn ngắn và không thiện cảm).

Những người tham gia giao tiếp thường đè nén cảm xúc thật của mình hoặc phát đi thông điệp về những cảm xúc hoàn toàn khác hẳn cảm xúc thật. Nhưng thật khó mà kiểm soát được tất cả những biểu hiệu phi ngôn ngữ cũng như cận ngôn ngữ và không thể kiểm soát được một vài biểu hiệu sinh lý có tính tự phát. Những trạng thái tình cảm có thể được chuyển tải bằng ngôn ngữ nhưng có lẽ lời nói không gây được lòng tin cho đến khi nó được hỗ trợ hoặc khẳng định bởi tín hiệu phi ngôn ngữ tương ứng. Ngoài ra, giao tiếp phi ngôn ngữ còn có thể chuyển tải thông điệp không cần lời nói.

c) Thể hiện bản thân

Thông tin mà tín hiệu phi ngôn ngữ chuyển tải có thể

có nội dung về vị thế của người tiếp xúc, nhóm xã hội mà người đó thuộc về, nghề nghiệp, cá tính hoặc khả năng tình dục. Một cá nhân có thể muốn có dáng vẻ của một người lập dị, thuộc tầng lớp trên, người sáng chế, người quan trọng, cánh hữu, trí thức... Điều này có thể làm được thông qua việc điều chỉnh một cách phù hợp tín hiệu phát đi từ:

- Dáng vẻ bề ngoài, đặc biệt là quần áo.

- Lĩnh vực phi ngôn ngữ của lời nói, đặc biệt là đặc trưng của cách phát âm, độ to nhỏ, vận tốc nói...

- Phong cách chung của trình diễn ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, đặc biệt là từ vựng và cử chỉ.

Phần lớn những sự tự thể hiện của một cá nhân có liên quan đến khoảng cách giữa các vai trò xã hội của cá nhân đó. Nếu so sánh cách trình diễn vai trò xã hội của các cá nhân cụ thể với nhau thì ta sẽ thấy được những nét tính cách gần với cá nhân hơn tính cách mà vai trò cá nhân đang đóng phải có (Goffman, 1961). Cũng như tất cả các thông điệp về nhân cách, sự tự thể hiện bản thân có thể thực hiện bằng lời nhưng kinh nghiệm chung khẳng định là dùng ngôn ngữ không có hiệu quả cao bằng phi ngôn ngữ. Tự giới thiệu bằng phi ngôn ngữ về cơ bản là vấn đề sử dụng tín hiệu mà người ta coi là biểu hiện thực tế của vai mà ta muốn đóng (Goffman, 1956) dù cho việc thể hiện những tính cách thực - khi nào có thể - lại tốt hơn.

Vì vậy, trong văn cảnh này, có thể giả định rằng giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ thường đóng hai vai trò đối

trọng nhau. Giao tiếp phi ngôn ngữ được sử dụng để quản lý những quan hệ xã hội trực tiếp - phần lớn bằng con đường giống như động vật; giao tiếp ngôn ngữ được sử dụng để chuyển tải thông tin gắn với những tác vụ và vấn đề được làm chung- dù nó cũng được dùng để ra lệnh và hướng dẫn. Tuy nhiên, hai giao tiếp này có thể chuyển đổi một phần vai trò cho nhau. Giao tiếp phi ngôn ngữ đã được con người phát triển để có thể chuyển tải thông điệp, ví dụ, ngôn ngữ của người câm điếc, mã Moorse. Đồng thời, kênh ngôn ngữ cũng có thể chuyển tải thái độ và tình cảm bằng cách chọn lời nói và tu từ.

3. Thay thế giao tiếp ngôn ngữ

Nếu vì một lý do nào đó không thể giao tiếp bằng ngôn ngữ thì con người sẽ phải sử dụng duy nhất giao tiếp phi ngôn ngữ. Những dấu hiệu ngôn ngữ đơn giản được phát triển thành vô số những hệ thống để dùng trong trường hợp lời nói trở nên không thể, ví dụ ở trường đua ngựa, ở những nhà máy ồn ào, giữa những người lặn dưới nước.

Ngôn ngữ dành cho người câm điếc là một ví dụ tốt về ngôn ngữ tín hiệu. Ngôn ngữ câm điếc của người Anh dựa trên bảng chữ cái, ngôn ngữ câm điếc của người Mỹ dựa trên từ. Một ví dụ nữa về thể loại ngôn ngữ tín hiệu là tín hiệu bằng cờ theo bộ mã Moorse trong hàng hải. Một số bộ tộc thổ dân châu úc đã phát triển được ngôn ngữ cử chỉ dựa trên các dấu hiệu về sự vật và hành động. Các ngôn ngữ này cho phép giao tiếp nhanh và được sử dụng trong một số nghi lễ (Brun, 1969).

Một vài nhà trị liệu tâm lý tin rằng những triệu chứng bệnh tâm thần của một vài người bệnh là một thể loại giao tiếp phi ngôn ngữ được họ sử dụng khi thất bại trong giao tiếp ngôn ngữ. Vì vậy, những triệu chứng bệnh tâm thần này có thể là tín hiệu đòi hỏi sự chú ý, tình yêu và thiện cảm hoặc là ý định kiểm soát ứng xử của những người khác (Szasz, 1961).

IV. GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ TRONG TƯƠNG TÁC XÃ HỘI

Trong tương tác xã hội, dòng tín hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ hoà quyện chặt chẽ và xảy ra theo cả hai chiều hướng người nói ⇨ người nghe và ngược lại. Trong mục này, chúng ta sẽ bàn luận về một vài thể loại chính của chuỗi những dấu hiệu phi ngôn ngữ trong quá trình tương tác. Phần lớn tương tác xã hội của loài người là giao tiếp ngôn ngữ kết hợp phi ngôn ngữ và phần lớn những nghiên cứu trong lĩnh vực này bao gồm cả hai thể loại giao tiếp. Chúng tôi sẽ tập trung vào dãy giao tiếp phi ngôn ngữ, mặc dù hai hệ thống tín hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ có liên hệ chặt chẽ với nhau.

Để giao tiếp phi ngôn ngữ có thể có hiệu quả, nó phải được tiếp nhận, cho dù không nhất thiết phải tiếp nhận có ý thức. Thuật ngữ tiếp nhận được sử dụng ở đây có ngữ nghĩa rộng hơn cảm nhận và tri giác, nó bao gồm cả hoạt động diễn giải của nhận thức. Các kết quả nghiên cứu được trình bày ở đây có liên quan đến hoạt động tri giác và

nhận thức của người nhận nhiều hơn là liên quan đến việc ra tín hiệu của người phát. Có rất nhiều các công trình thực nghiệm về cảm nhận xã hội, nhưng không may là phần lớn các công trình này quá nhân tạo và vì vậy cho biết rất ít về cảm nhận trong thực tế tương tác xã hội. Trong những công trình khác, giao tiếp phi ngôn ngữ được diễn giải theo ít nhất bốn cách: cảm nhận trong quá trình tương tác, chuỗi đáp ứng, sự khác biệt cá nhân và tương tác trong khung cảnh nhóm.

1. Cảm nhận trong quá trình giao tiếp

Trong giao tiếp ngôn ngữ, mỗi cá nhân tham gia giao tiếp cần có thông tin rời rạc về phản ứng của đối tác để có phản hồi và kiểm soát lượt nói. Những dấu hiệu chính là sự trao đổi cái nhìn, gật đầu và những chuyển động nhỏ của lông mày hoặc những bộ phận khác của khuôn mặt. Phần lớn các cá nhân không ý thức được rằng họ đang tiếp nhận những thông tin này, nhưng rõ ràng rằng họ có sử dụng chúng. Việc này có thể thấy rõ qua quan hệ rành mạch giữa những dấu hiệu này và những trình diễn của họ.

Có rất nhiều khảo cứu về các quá trình có liên quan đến cảm nhận những dấu hiệu phi ngôn ngữ. Mọi diễn giải của cá nhân đều được rút ra từ vô số những dấu hiệu ấy. Khi những dấu hiệu này mâu thuẫn với nhau, cá nhân không thể tìm ra giá trị trung bình của chúng và thường là anh ta chọn một trong số đó, coi đó là tín hiệu trung thực và trên cơ sở này tái diễn giải những dấu hiệu còn lại. Giữa các cá nhân có sự khác nhau về độ nhạy cảm đối với

các dấu hiệu và về cách phân loại những dấu hiệu đặc trưng của tính cách. Ví dụ, khi ai đó chậm đưa ra quyết định thì đối với người này đó là dấu hiệu thiếu quyết đoán nhưng đối với người khác đó lại là dấu hiệu của sự thận trọng, chín chắn. Một khi những tri giác về trạng thái tình cảm của bản thân và của người khác phụ thuộc một phần vào trải nghiệm đặc biệt của cá nhân thì chất lượng của phần lớn những tri giác đó phụ thuộc vào việc học hỏi và có thể được cải thiện bằng những khóa huấn luyện tương đối ngắn hạn (Jecker, Maccoby và Breitrose, 1965).

a) Diễn giải về nhân cách

Vì cần phải đối xử khác nhau đối với những cá nhân khác nhau nên người tham gia giao tiếp cố gắng phân loại đối tác của mình. Các tiêu chí phân loại thông thường là tuổi tác, giới tính, giai tầng xã hội, nghề nghiệp và những đặc trưng cá tính. Một vài cá nhân còn thêm tiêu chí tôn giáo và trí tuệ. Tất cả những phân loại kiểu này được tạo ra trên cơ sở những tín hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, nhưng tín hiệu phi ngôn ngữ là đặc biệt quan trọng.

Các cá nhân có quan điểm khác biệt nhau về những đặc trưng mà họ cho là quan trọng trong cá tính và việc này sẽ ảnh hưởng đến cách họ đánh giá và đối xử với những người khác. Vì thế, cần phải xem xét cẩn thận kết quả các nghiên cứu dựa trên phương pháp cho người tham gia thực nghiệm xem ảnh và yêu cầu họ đánh giá đối tượng trong ảnh. Ví dụ, trong một nghiên cứu về IQ, người ta đưa vào câu hỏi về chủng tộc của người trong ảnh và vì vậy

tiêu chí phân loại được sử dụng là những dấu hiệu thể chất. Đó là mầu da, mầu tóc, kích cỡ của trán, hình dạng đặc trưng của mắt, độ dày của môi, kích cỡ của mũi và hình dạng của cằm. Những nét này có thể được thu nhận như bằng chứng về việc người được phân loại thuộc về chủng tộc nào. Nếu người trong ảnh được người xem ảnh nhận diện là người Do Thái thì đa số người tham gia thực nghiệm cho rằng anh ta có chỉ số IQ cao. Vì vậy có thể thấy quá rõ là khi phân loại người khác, cá nhân tập trung vào một vài chiều đo hoặc thể loại nào đó và sau đó giả định là những người khác do thuộc về chủng tộc, giai tầng và thể loại cụ thể nào đó mà sở hữu toàn bộ chất lượng điển hình của chủng tộc, giai tầng và thể loại này.

b) Diễn giải về tình cảm

Thông tin cần thiết về trạng thái tình cảm của người khác có thể thu nhận từ vẻ mặt, giọng nói, tư thế của họ. Cười có thể diễn giải là trạng thái tình cảm hay không còn tùy thuộc vào tình huống, vào trạng thái lúc bình thường của đối tượng đang được quan sát và mức độ hiểu biết về người đó của người quan sát. Davitz (1964) thấy rằng có sự khác biệt cá nhân đáng kể trong khả năng nhận định về tình cảm từ giọng nói một cách riêng rẽ khi người nói truyền đi một thông điệp trung tính.

c) Diễn giải theo thái độ liên nhân cách

Việc đối tượng quan sát cảm thấy thái độ thân thiện hay thù địch từ những người xung quanh, cảm thấy mình ở vị thế trên hoặc thua kém có thể được người quan sát

nhận biết dựa trên tư thế, giọng nói, vẻ mặt... Tagiuri (1958) thấy rằng cảm nhận về yêu - ghét rất rõ ràng. Thành viên của nhóm có nhận định rõ ràng về việc ai coi họ là bạn. Trong thực tế, 4% những người coi họ là bạn lại bị họ cho là không coi họ là bạn và 9% những người không coi họ là bạn lại được họ cho là coi họ là bạn. Sự khác biệt này có lẽ có nguyên do là những thái độ tiêu cực thường được che giấu. Nếu A được phỏng vấn hoặc trình diễn trước một đám đông thì có lẽ A sẽ bận tâm về việc B cảm nhận A ra sao hơn việc cảm nhận những vấn đề khác của B. Argyle và Williams (1969) đã tạo dựng rất nhiều tình huống xã hội và hỏi đối tượng: "Khi nào anh cảm thấy anh bị người khác quan sát nhiều hơn là anh đang quan sát người khác?" Câu trả lời được ghi lại theo thang 7 điểm. Kết quả cho thấy cá nhân cảm thấy mình bị quan sát khi:

- Đang được phỏng vấn hoặc được đánh giá.
- Người kia nhiều tuổi hơn.
- Thiếu nữ gặp nam thanh niên.

Thêm vào đó, một số người cảm thấy mình bị theo dõi thường xuyên, cụ thể là những người đàn ông không kiên định và dễ phục tùng. Tuy nhiên, cảm giác bị quan sát không gia tăng khi những người khác nhìn cá nhân nhiều hơn rất nhiều so với cá nhân nhìn họ, mặc dù cá nhân là người nhìn ít nhất.

2. Chuỗi đáp ứng

Trong giao tiếp giữa A và B, một đáp ứng của A sẽ được nối tiếp bằng một đáp ứng của B và những đáp ứng này tạo

thành chuỗi. Một trong những thể loại hay gặp nhất của chuỗi đáp ứng là *bắt chước vô thức*. A có một cử chỉ hoặc hành động nào đó trong giao tiếp với B và B tạo ra một đáp ứng tương tự đối với A. Nếu A cười hay gật đầu thì có khả năng B sẽ làm chính việc đó. Điều tương tự cũng xảy ra đối với tư thế, cử chỉ và những bình diện khác của trình diễn phi ngôn ngữ. Những đáp ứng tức thời này không được gia công suy nghĩ và vì lý do này được các nhà tâm lý mô tả như "sự bắt chước" vô thức. Nếu người tham gia giao tiếp ý thức được điều đang diễn ra thì có lẽ anh ta sẽ phòng ngừa không để mình làm những cử chỉ bắt chước vô thức này. Bắt chước vô thức diễn ra tương tự bắt chước thông thường, tức là bắt chước người có vị thế cao hơn hoặc những người có những đặc trưng xã hội tương tự (Bandura, 1962). Bắt chước vô thức không phải là sự có đi có lại.[1]

Một thể loại quan trọng khác của chuỗi đáp ứng là *đáp ứng khuyến khích*. Phần lớn các nghiên cứu tập trung vào khuyến khích phi ngôn ngữ đối với những ứng xử ngôn ngữ, cụ thể là hiệu quả của gật đầu trong việc bày tỏ quan điểm. Những dấu hiệu phi ngôn ngữ sau đây được coi là khuyến khích: gật đầu, cười, nghiêng mình về phía trước, có vẻ nhìn quan tâm, liếc nhìn người khác và tạo ra những âm thanh khuyến khích (những tiếng đệm kiểu "ờ", "ừ", "thật thế à", "thú vị thật"...). Quan sát trong các thực

1. Sự có đi có lại là sự trao đổi tặng phẩm hoặc lời mời có ý thức theo một trình tự thời gian nhất định và được quản lý bởi những chuẩn mực xã hội về các mối quan hệ. Sự có đi có lại rất quan trọng trong những cộng đồng nguyên thủy và tồn tại sự khác biệt của sự có đi có lại đối với những giai tầng khác nhau cũng như văn hóa khác nhau.

nghiệm hiện trường cho thấy, khuyến khích có hiệu quả mặc dù người được khuyến khích có thể không ý thức được điều đang xảy ra. Những nhà thực nghiệm khác khẳng định là người tham gia tương tác cũng có thể không ý thức được rằng mình đang khuyến khích. Vì vậy trong tiến trình tương tác, mọi cá nhân liên tục nhận và phát khuyến khích một cách hầu như vô thức.

Chúng tôi đã mô tả cách người nghe cung cấp phản hồi về những gì đang được nói. Một nghiên cứu cẩn thận về những cử chỉ đẹp mắt của người nghe cho thấy họ thường có những bình luận liên tục thông qua nét mặt và cử chỉ về những gì được nói ra. Kendon gọi đó là những cử động tương đương lời nói. Người nghe cũng có thể tạo ra những cử động phản chiếu, tức là bắt chước những cử động thân thể của người nói. Điều này xảy ra rời rạc, thường vào thời điểm đầu và cuối câu nói; nói cách khác, phản hồi được gửi đi vào đầu hoặc cuối câu (Kendon, 1970).

Kendon (1971) cũng thấy rằng những người tham gia giao tiếp phối hợp những chuyển động thân thể của họ. Ví dụ, nếu A quay lại phía B, B có thể sẽ hơi quay lại phía A. A chủ động trao đổi sự chú ý với B hoặc dự định tiếp xúc với B. B nhận thấy và tỏ ra muốn tham gia. Một chuỗi đáp ứng khác là A nhìn thẳng vào mắt B và B nhìn lại. Khi không thể nhìn thấy mặt của đối tác, giao tiếp trở nên rất khó khăn.

Không thể phân tích tương tác xã hội chỉ trong phạm vi của chuỗi S ⇨ R (chuỗi kích thích-stimulus ⇨ đáp ứng-reaction) vì mỗi bên tham gia giao tiếp có mục đích của

riêng mình. Mục đích đó có thể là một kiểu ứng xử của người khác mà anh ta mong muốn hoặc một quan hệ đặc biệt nào đó giữa họ với nhau hoặc để phối hợp hành động. Nếu người kia không ứng xử theo cách anh ta mong muốn, anh ta tiếp tục có những tác động hiệu chỉnh đối với người kia nhằm để người kia thực hiện những hành vi mà anh ta mong muốn. Ví dụ, nếu B là nhân vật chủ đạo đối với sự yêu thích của A, A có thể ngồi thẳng hơn, đầu hơi ngẩng lên và nói to hơn. Những chuỗi đáp ứng này có một vài đặc trưng của kỹ năng vận động, tương tự như kỹ năng lái xe. *Thứ nhất*, cá nhân có thể thao tác tất cả các đáp ứng mà không cần sự tham dự của ý thức. *Thứ hai*, một số đáp ứng này luôn xảy ra trước một số đáp ứng khác.

Một con đường khác để cá nhân thu nhận các kỹ năng vận động vào trình diễn xã hội là tích hợp nó từ những chuỗi có mức thấp hơn, kết thúc nó bằng những vòng lặp phản hồi để nó trở thành những đơn vị lớn hơn. Vì vậy, trình diễn xã hội có cấu trúc tôn ti trật tự, trong đó những thành tố nhỏ hơn là thói quen trong khi những đơn vị lớn hơn là đối tượng được ý thức kiểm soát và chịu tác động của quy tắc, kế hoạch và những ý đồ chiến lược của cá nhân.

Tuy nhiên, giao tiếp phi ngôn ngữ không chỉ bao gồm đáp ứng đơn thuần của một cá nhân đối với những cá nhân khác. Những người tham gia tương tác phải ứng xử có tính phối hợp cao để có được giao tiếp. Ở đây phải có sự phối hợp giữa:

- Nội dung tương tác, tức là nội dung của giao tiếp.
- Quan hệ vai, tức là vai xã hội trong tình huống xã hội cụ thể.

- Sự thân mật giữa những người tham gia giao tiếp.

- Quan hệ chủ đạo, tức là quan hệ người mạnh - kẻ yếu.

- Cung bậc tình cảm, ví dụ: lo lắng, nghiêm túc, hạnh phúc...

- Chuỗi hành động thích hợp, tức là câu trả lời phải theo sau câu hỏi, cử chỉ phải được đáp lại...

- Thời gian và tổng thời lượng nói, tức là khi nào và ai nói nhiều hơn.

Để hình thành khuôn mẫu giao tiếp giữa hai hoặc nhiều cá nhân, ngay tại thời điểm đầu tiên của giao tiếp phải có một giải pháp phân vai xã hội tức thời theo nhóm. Việc này được tiến hành bằng cách sử dụng những dấu hiệu phi ngôn ngữ thứ cấp. Có thể có thử nghiệm nhỏ về mức độ thân mật và quyền chủ đạo cùng với việc nghiên cứu cẩn thận phản ứng của đối tác sao cho cá nhân thử nghiệm có thể rút lui nếu phản ứng của đối tác quá tiêu cực. Để giữ được giao tiếp, cá nhân phải cung cấp đủ phần thưởng cho đối tác để giữ anh ta trong tình huống tiếp xúc. Những người tham gia thường bắt đầu giao tiếp bằng cách dành một khoảng thời gian cho giao tiếp không chính thức. Mục đích của nó là cho phép xây dựng một sự đồng bộ nào đó. Có rất ít thông tin được trao đổi trong thời gian này, nhưng những người tham gia có thể phát đi tín hiệu chuyển tải thái độ liên nhân cách và những thái độ phi ngôn ngữ khác và bắt đầu xây dựng sự cân bằng.

Một khi sự cân bằng đã được xây dựng, nó rất vững bền. Có thể lấy ví dụ là quan hệ giữa nhà trị liệu và bệnh nhân trong một phác đồ điều trị dài hơi. Đối với một vài tổ

hợp cá nhân, cân bằng rất khó đạt được hoặc là không thể đạt được. Ví dụ, nếu ai cũng muốn nắm quyền chủ đạo hoặc một số cá nhân muốn thân thiện còn những cá nhân khác muốn giữ nghi thức và giữ khoảng cách thì hiển nhiên không thể nào đạt được sự cân bằng.

3. Sự khác biệt cá nhân trong giao tiếp phi ngôn ngữ

Tất nhiên phải tồn tại sự khác biệt cá nhân trong việc sử dụng tín hiệu phi ngôn ngữ. Ví dụ, cá nhân khác biệt nhau trong việc lựa chọn sự gần gũi. Có thể đưa ra một minh chứng nữa về sự khác biệt này bằng cách yêu cầu các cá nhân nói chuyện về cùng một người cụ thể nào đó. Sự khác biệt cũng thể hiện trong đặc trưng của chuyển động thân thể, của ứng xử nhìn, độ dài của câu nói và những bình diện khác của phong cách cá nhân. Sự khác biệt sẽ bộc lộ một cách dai dẳng qua những tình huống khác nhau. Điều này có lẽ cũng đúng cho mọi tín hiệu phi ngôn ngữ khác mặc dù biến thể trong việc sử dụng chúng đối với những thể loại tình huống khác nhau phải được nảy sinh trong trí não.

Người ta thấy rằng có một số nhóm tín hiệu phi ngôn ngữ thường xuất hiện cùng nhau. Ví dụ, khuôn mẫu của ứng xử ấm cúng, thân thiện và hội nhập là hay nhìn nhau, đứng ngồi gần nhau, cười, ngả về phía nhau... Cá nhân với động cơ hội nhập mạnh mẽ sẽ tìm kiếm những tình huống để anh ta có thể ứng xử theo cách này và sẽ cố gắng xây dựng tình bạn trong rất nhiều tình huống.

Tuy vậy, mỗi một cá nhân sẽ sử dụng những khuôn mẫu ứng xử rất khác biệt nhau trong những tình huống khác nhau. Anh ta có thể thân thiện, thù địch, quyền uy hoặc phụ thuộc uy quyền trong những dịp khác nhau chính vì anh ta có thể đóng những vai khác nhau trong những cuộc chơi khác nhau. Trình diễn của cá nhân trong những tình huống khác nhau không thật sự nhất quán. Ứng xử mà anh ta sẽ phát ra không chỉ phụ thuộc vào một mình anh ta, nó còn phụ thuộc vào:

- Luật lệ của tình huống cụ thể.
- Quan hệ giữa vai của những người tham dự, tức là anh ta phải đối xử phân biệt đối với đối tác theo vị thế xã hội, giới tính, tuổi tác và những đặc trưng xã hội khác.
- Cá tính của đối tác.

Như vậy, cá nhân có một số hữu hạn thể loại trình diễn xã hội, mỗi một thể loại được sử dụng cho một dải tình huống và quan hệ xã hội. Cá tính có thể coi là tổng thể của những trình diễn này.

4. Tương tác giao tiếp trong khung cảnh các nhóm khác nhau

Có nhiều quy chuẩn ứng xử cho những tình huống khác nhau - trong ăn uống, trong hội thảo, trong nhà thờ... Vì vậy, các tác vụ phải tuân thủ cũng rất khác biệt và do đó dẫn đến những khuôn mẫu khác biệt của giao tiếp phi ngôn ngữ. Đối với từng tình huống, sự đồng thuận xã hội quy định giao tiếp phi ngôn ngữ nào phải được sử dụng. Nguồn tạo ra các biến thể giao tiếp phi ngôn ngữ là các thể

loại giao tiếp phi ngôn ngữ của nhóm (nhóm gia đình, nhóm bạn bè, nhóm công tác...). Những số liệu xã hội học khẳng định rằng có rất nhiều sự khác biệt trong hệ thống giao tiếp của những nhóm này. Những điều tra của Argyle và Little (1971) cho thấy có sự khác biệt to lớn giữa các thể loại giao tiếp phi ngôn ngữ và tiếp xúc xã hội trong khung cảnh các nhóm xã hội.

a) Tương tác giao tiếp trong gia đình

Gia đình có cơ sở sinh học. Trong xã hội nguyên thủy, bố mẹ đến với nhau bởi động cơ tình dục. Con cái dựa vào bố mẹ để được cung cấp thức ăn, được bảo vệ và đồng thời được xã hội hóa. Gia đình là nhóm với cấu trúc xã hội xác định. Trong gia đình, ứng xử và quan hệ giữa các thành viên là tương tự nhau đối với mọi nền văn hóa với một vài biến thể văn hóa nội tại. Tồn tại khuôn mẫu ứng xử chuẩn cho bố, mẹ, con trai lớn và bé, con gái lớn và bé. Thành viên của gia đình sống cùng nhau và có những tác vụ chung liên quan đến việc ăn uống, ngủ, chăm sóc trẻ con và gìn giữ nhà cửa.

Tương tác giao tiếp trong gia đình có chất lượng đặc biệt: ở đây có nhiều tính thân thiện, hiếu chiến và tình cảm hơn, có nhiều tiếp xúc thân thể hơn, ít tính chính thức, ít tính lịch sự hơn, có trách nhiệm về hành vi của mình hơn, đồng thời cũng vô trách nhiệm hơn so với phần lớn các nhóm xã hội khác; các thành viên hiểu về nhau đặc biệt rõ và mỗi hành động được thực hiện đều chứa đựng ý nghĩa và có tính kết hợp.

b) Tương tác giao tiếp trong nhóm làm việc

Nhóm làm việc là hình thái tổ chức hoạt động có ở con người và một vài loài động vật khác. Công việc được làm theo nhóm vì nhiều tác vụ cần đến sự kết hợp kỹ năng và cộng tác. Ngoài ra còn có sự thoả mãn xã hội khi làm việc cùng nhau. Thể loại chính của giao tiếp phi ngôn ngữ với mục đích phối hợp hành động trong công việc là:

- Làm mẫu để chỉ ra cách thức hoặc vận tốc thao tác (được coi là tín hiệu cho người khác).

- Hướng dẫn bằng tiếp xúc thân thể.

- Giúp đỡ.

- Ra hiệu để phối hợp tác vụ.

- Ngôn ngữ cử chỉ (dùng khi khoảng cách hoặc tiếng ồn ngăn cản lời nói).

- Hỗ trợ phi ngôn ngữ của thông điệp bằng lời.

- Bình luận phi ngôn ngữ về trình diễn tác vụ (các biểu hiện thắc mắc như nhướng lông mày; tán đồng như gật đầu; bất lực như nhún vai; trách mắng như cau mày...).

- Chỉ ra vị thế người nói.

- Những tín hiệu phi ngôn ngữ thông báo về thái độ liên nhân cách.

Khuôn mẫu của giao tiếp xã hội xuất hiện trong công việc, phụ thuộc rất nhiều vào nhiệm vụ của nhóm, trang thiết bị công nghệ cũng như thể thức quan hệ giữa các cá nhân trong cơ cấu tổ chức. Trong các tác vụ bình thường của nhóm (không phải tác vụ được thực hiện lần đầu hoặc có tính sáng chế, sáng tạo) giao tiếp phi ngôn ngữ có tỉ trọng cao hơn so với giao tiếp ngôn ngữ.

c) Tương tác giao tiếp trong nhóm bạn bè

Nhóm bạn bè là một trong những dạng chính của các nhóm xã hội. Thành viên của nhóm tụ họp lại vì động cơ liên nhân cách là chính mà không vì động cơ thực hiện tác vụ đặc biệt nào đó. Nhóm bạn bè không phải là nhóm có tính đặc trưng riêng của loài người. Thể loại nhóm này cũng xuất hiện trong một vài loại linh trưởng. Nhóm bạn bè ở tuổi thanh niên có vai trò quan trọng trong việc xã hội hóa cá nhân. Nhóm bạn bè ở tuổi trưởng thành mang lại cảm giác vui thích cho thành viên của nhóm. Nhu cầu làm cho các cá nhân tập hợp lại theo nhóm có thể là những mối quan tâm chung mà họ cùng theo đuổi hoặc những hoạt động chung theo sở thích như nhảy, ăn uống, tản bộ...

Trong giao tiếp với bạn bè, cá nhân có nhiều thể hiện bản thân hơn so với ở nhà. Cá nhân quan tâm hơn đến vẻ bề ngoài, ứng xử có tính chính thức hơn, mất nhiều nỗ lực hơn để giữ sự đồng bộ và hài hoà trong tiếp xúc và thể hiện rõ ràng hơn những tín hiệu về thái độ liên nhân cách tích cực.

V. HỌC THUYẾT VÀ GIẢI THÍCH

Ba chức năng chính của giao tiếp phi ngôn ngữ ở loài người bao hàm ba lĩnh vực khác nhau. Đó là:

- Tín hiệu phi ngôn ngữ được dùng để quản lý tình huống xã hội trực tiếp. Điều này tương tự như tín hiệu được động vật sử dụng: chúng không tham chiếu đến những đối tượng cụ thể mà chỉ thể hiện trạng thái và dự định của cơ thể.

- Tín hiệu phi ngôn ngữ dùng để hỗ trợ giao tiếp ngôn ngữ. Chức năng này không xuất hiện ở giao tiếp phi ngôn ngữ của loài vật. Các tín hiệu này gồm những cử động nhanh[1] được con người phối hợp chặt chẽ với ngôn ngữ và với nhau theo thời gian.

- Thay thế giao tiếp ngôn ngữ. Ngôn ngữ cử chỉ được phát triển khi ngôn ngữ nói không hiệu quả. Nó thường có cơ sở là ngôn ngữ nhưng cũng có thể không phụ thuộc vào ngôn ngữ nói.

Ba chức năng giao tiếp phi ngôn ngữ này phải được giải thích bằng những tiếp cận lý thuyết khác nhau về bản chất.

1. Tiếp cận tiến hóa sinh học

Các nhà nghiên cứu đã giả định rằng khuôn mẫu hiện hữu của tín hiệu phi ngôn ngữ và ứng xử xã hội của loài người đã nảy sinh trong tiến trình tiến hóa. Giả định này có cơ sở tiến hóa sinh học. Bằng chứng là những khuôn mẫu này chắc chắn đã có những đóng góp đáng kể vào sự sống sót của cá thể cũng như nhóm. Vì thế chúng được duy trì và phát triển. Thêm vào đó, đa phần tín hiệu của những trạng thái tình cảm khác nhau là chung cho các cộng đồng xã hội người và xuất hiện ở cả những trẻ mù bẩm sinh. Vì vậy, những khuôn mẫu của tín hiệu phi ngôn ngữ được giả định là ít chịu tác động của trải nghiệm. Có vẻ như điều này cũng đúng đối với những tín hiệu về thái độ liên nhân cách.

1. Hiện chưa được làm rõ là có cấu trúc phức hợp hay không.

Một vài tác giả nhấn mạnh tính tương tự giữa ứng xử xã hội của động vật và loài người. Ứng xử xã hội ở những động vật cấp thấp bao gồm sự sản sinh đáp ứng phi ngôn ngữ theo khuôn mẫu. Ở động vật có vú và đặc biệt là linh trưởng bậc cao, hệ thống có tính "mở" hơn và phải được hoàn thiện bằng trải nghiệm xã hội hóa cá nhân. Trong tất cả các trường hợp, ứng xử xã hội chứa đựng việc sử dụng cử động đã được thích ứng của các phần cơ thể để phát các tín hiệu phi ngôn ngữ nhằm đạt được kết cục quan trọng đối với tập thể (bảo vệ lãnh thổ, bầy đàn, nuôi con non, tìm kiếm thức ăn...). Trên cơ sở tương tự về giao tiếp phi ngôn ngữ, họ cho rằng có thể cải biến phương pháp nghiên cứu giao tiếp phi ngôn ngữ của loài vật để nghiên cứu giao tiếp phi ngôn ngữ của loài người.

Quan điểm về tính tương tự của giao tiếp phi ngôn ngữ giữa người và động vật có phiến diện không? Có ba phản bác đối với quan điểm này.

a) Trong xã hội loài người, tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ còn được hình thành dưới tác động của văn hóa. Mặc dù có sự giống nhau của tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ và cách thể hiện tình cảm giữa các nền văn hóa, vẫn tồn tại những khác biệt văn hóa rõ rệt. Cụ thể là hệ thống tín hiệu của người Ả Rập, người Nhật Bản và người châu Âu rất khác biệt nhau. Ví dụ, người Ả Rập đứng gần hơn, chạm vào nhau, nhìn thẳng vào nhau, tiếp xúc bằng mắt rất nhiều và nói to hơn. Một tín hiệu cụ thể trong những nền văn hóa khác nhau có thể có ý nghĩa khác nhau, ví dụ huýt sáo ở Nhật có thể là tín hiệu của sự thuận theo. Việc diễn giải biểu hiện tình cảm ở loài người - ví dụ cười, khóc - có

thể không chịu tác động của văn hóa xã hội nhưng việc diễn giải những tín hiệu khác - ví dụ như gật đầu và lắc đầu - thì lại phụ thuộc vào văn hóa truyền thống. Có thể thấy, sự tương tự giữa ứng xử xã hội của động vật và người tuy có hiện hữu nhưng không lớn và không có tính bản chất.

b) Phần lớn các tín hiệu phi ngôn ngữ của loài người có chức năng hỗ trợ giao tiếp; chúng được kết hợp chặt chẽ với phát, nhận hoặc kiểm soát lời nói. Thật vậy, phần lớn các giao tiếp của loài người chứa đựng ngôn ngữ. Một vài tín hiệu cử chỉ - như gật đầu, trao đổi cái nhìn và cử chỉ tay - thỉnh thoảng mới được dùng để gửi thông điệp. Trong khi đó, loài vật không có ngôn ngữ và phi ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp duy nhất.

c) Cách tiếp cận nghiên cứu giao tiếp phi ngôn ngữ của con người phải khác cách tiếp cận nghiên cứu đối với loài vật. Sự khác biệt lớn nhất và cơ bản nhất giữa ứng xử của loài vật và loài người là con người có ý thức và ngôn ngữ. Trong nghiên cứu về thế giới động vật, sự bình quân số liệu thống kê sẽ cho nhà nghiên cứu thấy được chuẩn mực ứng xử của giống loài. Điểm hạn chế của nghiên cứu động vật là các nhà nghiên cứu có thể quan sát và tách ra các hành vi lệch chuẩn nhưng không thể hỏi quan điểm của đối tượng quan sát về cái gọi là chuẩn mực. Trong nghiên cứu về con người, cá nhân là đối tượng được quan sát có thể trả lời phỏng vấn về chuẩn mực. Các nhà nghiên cứu đã ghi nhận được một số trường hợp đối tượng biết rõ chuẩn mực ứng xử nhưng anh ta ứng xử theo phong cách riêng (bày tỏ quan điểm của mình thông qua việc tuân thủ hoặc vi phạm chuẩn mực đó).

2. Tiếp cận cấu trúc ngôn ngữ

Rất nhiều nhà tâm lý học đã nghiên cứu giao tiếp phi ngôn ngữ theo những con đường tương tự như những nhà ngôn ngữ học nghiên cứu ngôn ngữ. Họ cố gắng tìm hiểu xem ở đây có hay không những cấu trúc tôn ti trật tự - mà theo những cấu trúc này, những đơn vị nhỏ hơn được nhóm thành những đơn vị lớn hơn - và có tồn tại quy tắc câu và phối hợp câu hay không?

Chúng ta đã thấy những tín hiệu nhịp điệu và một số tín hiệu âm vị tạo ngữ nghĩa phối hợp chặt chẽ với ngôn ngữ. Chúng tác động lên ý nghĩa của câu và tạo ra các thành tố của hệ thống giao tiếp chung với một cấu trúc xác định. Những tín hiệu phi ngôn ngữ khác cũng được thao tác theo cấu trúc. Ví dụ, phát thanh viên truyền hình làm tín hiệu hết câu bằng cách ngước nhìn lên hoặc làm động tác chắp hai bàn tay trước bụng khi nói và tách hai bàn tay ra khi nói hết câu.

Để giao tiếp, ngôn ngữ phải tuân thủ các quy tắc ngữ pháp. Ngữ nghĩa của từ phụ thuộc một phần vào những từ còn lại trong nhóm. Liệu có thể áp dụng một khảo cứu tương tự cho giao tiếp phi ngôn ngữ? Liệu giao tiếp phi ngôn ngữ có thể coi như một thể loại ngôn ngữ nào đó? Liệu có thể chỉ ra hệ thống quy tắc quản lý cả "câu" của phi ngôn ngữ lẫn tính liên kết của nó với ngôn ngữ?

Những quy tắc ngữ pháp cụ thể cho thể loại giao tiếp phi ngôn ngữ vẫn chưa được tìm ra. Nếu chúng tồn tại, có thể chúng sẽ không chính xác và chi tiết như quy tắc ngữ pháp của ngôn ngữ nói. Trong khi chưa có một học thuyết thoả

đáng về ngữ pháp của các tín hiệu phi ngôn ngữ, có lẽ nên giả định chúng là một phần của một hệ thống rộng lớn hơn của giao tiếp và ứng xử xã hội. Trong hệ thống này, ngôn ngữ là một trong những yếu tố cấu thành chủ đạo. Những tín hiệu phi ngôn ngữ được thu nhận làm cho giao tiếp dễ dàng hơn - chúng được sử dụng để kiểm soát tính đồng bộ, cung cấp phản hồi... Hệ thống này phải được coi là hệ thống khởi điểm về phương diện lý thuyết trên con đường tiến đến một hệ thống khác phát triển và hoàn thiện hơn.

3. Tiếp cận văn hóa xã hội *(phương pháp nhân chủng học)*

Để nhấn mạnh về tính tuân thủ quy chuẩn, tiếp cận này sẽ tương tự như tiếp cận trước. Bất cứ nơi nào mà tiếp cận cấu trúc ngôn ngữ xem xét liên kết giữa ngôn ngữ với phi ngôn ngữ (cụ thể là quy tắc mà phi ngôn ngữ tuân thủ để phối hợp với lời nói) thì tiếp cận xã hội sẽ xem xét liên kết những quy tắc quản lý ứng xử với chuỗi sự kiện thực tế (xảy ra trong tình huống và khung cảnh xã hội cụ thể).

Giải thích ứng xử bằng các quy chuẩn khác hẳn giải thích nó bằng quy luật thực nghiệm. Ứng xử được quản lý bởi quy chuẩn khi cá nhân cho rằng đó là việc đúng phải làm hoặc họ bị sốc vì quy chuẩn bị vi phạm. Trong rất nhiều tình huống có tính chính thức hoặc nghi lễ - ví dụ, họp tiểu ban, cầu kinh hoặc lễ tại nhà thờ... - tồn tại những quy chuẩn xác định để quản lý những gì sẽ xảy ra. Trong những tình huống có tính không chính thức - ví dụ như các buổi vui chơi, tụ họp tại gia đình hoặc ăn uống của một nhóm bạn bè... - tồn tại những quy chuẩn ngầm,

không dễ dàng thấy được nhưng sẽ hiện hình khi chúng bị vi phạm.

Có nhiều quy chuẩn khác nhau cho các tình huống khác nhau được quy định bởi văn hóa. Barker và Wright đã tiến hành nghiên cứu xã hội đối với một thị trấn nhỏ và tìm ra 884 quy chuẩn ứng xử. Goffman phân tích chi tiết một vài quy chuẩn quản lý giao tiếp phi ngôn ngữ ở tầng lớp trung lưu của xã hội Mỹ và khẳng định rằng hầu như tất cả ứng xử xã hội có thể giải thích trên cơ sở những quy chuẩn này.

Những quy chuẩn ứng xử được phát triển một cách chậm chạp qua các thời đại lịch sử. Quy chuẩn nào hữu dụng thì được bảo tồn và phát triển và là một phần của văn hóa. Giải thích nguồn gốc và hiệu quả của một quy chuẩn cụ thể có thể sử dụng để minh họa cho việc nó hữu dụng như thế nào cho nhóm. Vì vậy hệ quy chuẩn không thể là quy luật phổ biến của ứng xử mà chỉ là một số lớn các quy tắc độc đoán cho những trường hợp cụ thể. Nhiệm vụ của tiếp cận tình huống là tìm kiếm những quy chuẩn phổ biến tác động lên những bình diện đo đếm được của tình huống; ví dụ, số người tham dự, tính chất chính thức của hoạt động mà họ tham dự...

Các nhà xã hội học cũng nhấn mạnh vào tính chủ quan của ý nghĩa được gán cho các tín hiệu phi ngôn ngữ bởi các nền văn hóa và bởi các nhóm xã hội cụ thể. Ví dụ, theo Goffman, khái niệm *"tự giới thiệu"* chỉ việc cá nhân thao túng ấn tượng về bản thân mình ở người khác thông qua quần áo, cử chỉ có ý nghĩa đặc biệt. Khái niệm *"đánh bóng bản thân"* chỉ việc cá nhân làm cho ứng xử của họ

được tiếp nhận dương tính bởi người ngoài cuộc thông qua việc gửi những tín hiệu phục vụ mục đích của ứng xử.

Tầm quan trọng của những hành động phi ngôn ngữ - với ý nghĩa của hành động được văn hóa xác định và quần chúng chia sẻ - biểu hiện trong những tập quán và nghi lễ như đám cưới, đám ma, nghi lễ tôn giáo... Vì vậy, khi tiếp cận xã hội nhấn mạnh ý nghĩa của một tín hiệu cụ thể được một nền văn hóa cụ thể gán cho, không có lý do để hỏi về việc tại sao nó lại không áp dụng được cho các nền văn hóa khác dựa trên cơ sở sinh học chung của loài người.

4. Tiếp cận tâm lý xã hội

Các nhà tâm lý học phải ghi nhận đóng góp của tiếp cận sinh học. Vấn đề còn tồn tại hiện nay là chưa khám phá được cơ sở sinh lý của việc thể hiện tình cảm cũng như tất cả các giao tiếp phi ngôn ngữ. Phải công nhận rằng phần lớn các ứng xử xã hội của loài người chứa đựng ngôn ngữ và phần lớn các giao tiếp phi ngôn ngữ được sử dụng để kết hợp với lời nói. Giao tiếp phi ngôn ngữ có thể phụ thuộc vào những cấu trúc ngôn ngữ một cách bẩm sinh hoặc được học hỏi dưới dạng một yếu tố cấu thành của kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ.

Đóng góp của tiếp cận văn hóa xã hội cũng phải được ghi nhận vì sự tồn tại những biến thể văn hóa trong rất nhiều bình diện của giao tiếp phi ngôn ngữ và cùng một tín hiệu có thể có những ý nghĩa khác nhau phụ thuộc vào văn hóa và tình huống. Tuy nhiên, tiếp cận tâm lý xã hội vẫn có thể thêm vào một số điểm.

a) Hệ thống giao tiếp được dựng sẵn trong những khung cảnh xã hội, nhóm và văn hóa cụ thể nhằm thoả mãn những nhu cầu giao tiếp cụ thể

- *Quản lý tình huống xã hội trực tiếp.* Mỗi một khung cảnh xã hội - ví dụ: gia đình, nhóm bạn bè, nhóm đồng nghiệp cơ quan, nhóm đảng phái chính trị - đều có chuẩn mực giao tiếp và khung giao tiếp dựng sẵn. Thật vậy, thái độ liên nhân cách và tình cảm được biểu hiện tự do trong gia đình nhưng lại được giới hạn một cách cẩn thận bên ngoài gia đình, nơi mà các quan hệ dễ đổ vỡ hơn và cần phải được duy trì. Mặt khác, trong gia đình, cá nhân không tự giới thiệu và không đánh bóng bản thân vì việc này vô nghĩa. Trong một vài tình huống rất đặc biệt, giao tiếp trong gia đình mang tính đề phòng lẫn nhau và được kiểm soát giống như giao tiếp ngoài xã hội.

- *Hỗ trợ giao tiếp ngôn ngữ.* Những tín hiệu phi ngôn ngữ đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ giao tiếp ngôn ngữ trong điều kiện bình thường. Nếu những điều kiện này thay đổi, sẽ xuất hiện sự điều chỉnh của giao tiếp phi ngôn ngữ. Ví dụ, khi những tín hiệu thị giác bị loại bỏ - như khi nói chuyện điện thoại - tín hiệu âm thanh sẽ thay thế chúng để tạo phản hồi và kiểm soát quyền nói. Khi điện thoại truyền hình được sử dụng, một khung cảnh khác của sự thay thế sẽ được kế thừa và học tập.

- *Thay thế lời nói.* Hệ thống cử chỉ được phát triển trong tình huống không thể dùng lời.

b) Một khi hệ thống giao tiếp được xây dựng trong nền văn hóa hoặc nhóm xã hội, phải được những thành viên mới học tập

Điều này có thể được thực hiện thông qua bắt chước, kết hợp với khuyến khích những trình diễn thành công. Ở đây cũng có thể có học hỏi theo mô hình thử và sai. McPhail (1967) thấy rằng thanh niên tiếp thu rất nhiều kinh nghiệm từ những ứng xử thử nghiệm. Tuy phần lớn những thử nghiệm này vụng về, hiếu chiến và không thành công nhưng chúng được thay thế bằng ứng xử hiệu quả và trưởng thành hơn sau độ tuổi 17 - 18.

Sau khi tìm hiểu về giao tiếp phi ngôn ngữ và cận ngôn ngữ, có thể thấy: *khác với giao tiếp ngôn ngữ, học hỏi thông qua giảng giải và hiểu biết không phải là quy luật chung đối với giao tiếp phi ngôn ngữ.* Có hai lý do: *thứ nhất*, thông điệp của nó thường phát và nhận theo cách tự phát, trước khi được nhận biết bằng ý thức; *thứ hai*, gia đình, nhà trường và xã hội không chú trọng đến việc rèn luyện những kỹ năng này. Tuy nhiên, trong nhóm thanh niên thường hay diễn ra thảo luận tự phát về những chi tiết vụn vặt trong lĩnh vực phi ngôn ngữ của trình diễn xã hội. Các tập huấn kỹ năng xã hội và trị liệu tâm lý có thể đem đến sự thấu hiểu giao tiếp phi ngôn ngữ và giúp cho việc kiểm soát nó trở nên hữu hiệu hơn. Tiếc rằng những người tham dự tập huấn rất ít về số lượng và nội dung tập huấn thường chỉ nhằm phục vụ yêu cầu hạn hẹp, có tính ngắn hạn.

CHƯƠNG VI

Văn hóa giao tiếp

Như đã trình bày ở phần định nghĩa giao tiếp, văn hóa là một trong những yếu tố quy định phong cách giao tiếp. ***Văn hóa giao tiếp là tổng thể nói chung những chuẩn mực về ứng xử và cách nói năng được cộng đồng dân cư xây dựng trong tiến trình lịch sử.*** Văn hóa giao tiếp được hình thành trên cơ sở văn hóa truyền thống của dân tộc. Cá nhân tiếp thu những yếu tố văn hóa giao tiếp của cộng đồng từ môi trường xã hội để xây dựng văn hóa giao tiếp của bản thân. Có thể thấy văn hóa giao tiếp của cá nhân được quy định bởi:

- Những chuẩn mực giao tiếp của dân tộc. Những chuẩn mực này được hình thành trên cơ sở hệ giá trị truyền thống của dân tộc.

- Phong cách giao tiếp của giai tầng mà cá nhân là thành viên.

- Niềm tin tôn giáo.

- Phong tục tập quán của cộng đồng mà cá nhân là thành viên.

- Ngôn ngữ. Mỗi một ngôn ngữ có một hệ thống những ngầm định văn hóa riêng quy định chuẩn mực lịch sự và cách biểu lộ thái độ. Ngoài ra, mỗi ngôn ngữ đều có những đặc ngữ, thành ngữ và phong cách mô tả hiện tượng, sự vật đặc trưng cho chính nó.

- Những nét văn hóa giao tiếp của các dân tộc khác mà cá nhân tiếp nhận trong quá trình sống. Một số cá nhân thể hiện yếu tố văn hóa ngoại lai với tất cả mọi người nhưng một số khác chỉ thể hiện yếu tố này tùy thuộc vào đối tượng giao tiếp.

Mỗi một dân tộc, một quốc gia có một nền văn hóa giao tiếp riêng. Tuy nhiên, văn hóa giao tiếp của các dân tộc luôn luôn có những yếu tố giống nhau - hay còn gọi là yếu tố phổ biến - bên cạnh những yếu tố đặc thù của từng dân tộc. Để có thể hiểu rõ nguồn gốc các yếu tố phổ biến cũng như yếu tố đặc thù của văn hóa giao tiếp, trước tiên chúng ta phải tìm hiểu về cơ chế của sự tương đồng và khác biệt văn hóa giữa các dân tộc.

I. NGUỒN GỐC CỦA SỰ TƯƠNG ĐỒNG VÀ KHÁC BIỆT VĂN HÓA GIỮA CÁC DÂN TỘC

Văn hóa của một dân tộc luôn luôn được hình thành trên cơ sở tương tác giữa gen di truyền của chủng tộc với điều kiện tự nhiên - xã hội. Sự tương đồng văn hóa giữa các dân tộc có nguồn gốc từ sự hình thành và phát triển văn hóa. Các nhà văn hóa học đã nêu ba nguồn gốc chính của sự tương đồng văn hóa: có cùng hệ thống gen di truyền

(có cùng gốc dân tộc), có cùng điều kiện tự nhiên - xã hội và giao lưu văn hóa. Sự khác biệt văn hóa có hai nguồn gốc chính: sự khác biệt về môi trường tự nhiên (phương thức sinh tồn) và sự khác biệt về đời sống tinh thần (hệ tư tưởng và niềm tin tôn giáo).

1. Nguồn gốc của sự tương đồng văn hóa

Nếu các dân tộc xuất phát từ cùng một gốc thì giữa văn hóa gốc và các nền văn hóa này có thể có quan hệ lan toả: văn hóa được hình thành từ vùng dân tộc gốc sinh sống (hay là văn hóa gốc) rồi lan toả ra các nơi khác. Nếu các nền văn hóa tuy ở cách xa nhau và chưa bao giờ gặp gỡ nhau nhưng lại nằm trong những điều kiện tự nhiên và xã hội tương đồng thì chúng cũng có thể có những nét giống nhau.

Các nhà văn hóa học cũng chỉ ra hai phương thức giao lưu văn hóa. Từ thời cổ đại, nếu các nền văn hóa gần gũi nhau về địa lý thì chúng có thể từ tiếp xúc đến giao lưu với nhau, tạo nên những vùng văn hóa. Xu hướng toàn cầu hóa hiện nay là phương thức giao lưu văn hóa thứ hai. Thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng và hệ thống thương mại toàn cầu mà các vật phẩm văn hóa cũng như các giá trị văn hóa của dân tộc này được truyền bá đến các dân tộc khác, tạo nên sự giao lưu tại chỗ.

Trong một quốc gia luôn có nhiều chủng tộc cùng sinh sống. Nếu các cá nhân của một chủng tộc sống tập trung thì họ có thể duy trì và bảo tồn nền văn hóa của chủng tộc. Kết quả là tồn tại nhiều nền văn hóa của các chủng tộc khác nhau trên cùng một vùng lãnh thổ và mỗi một nền

văn hóa này được gọi là tiểu hệ văn hóa. Mỗi một tiểu hệ văn hóa là một sự kết hợp hài hoà giữa văn hóa gốc và một số đặc trưng của nền văn hóa chung của quốc gia cũng như các tiểu hệ văn hóa láng giềng.

2. Nguồn gốc của sự khác biệt văn hóa

a) Sự khác biệt văn hóa có nguồn gốc từ phương thức sinh tồn (môi trường tự nhiên)

Trong lịch sử đã hình thành hai vùng văn hóa lớn: phương Tây và phương Đông. Phương Tây là toàn bộ khu vực tây - bắc lục địa Âu - Á, tức là toàn bộ châu Âu (đến dãy Uran). Phương Đông gồm châu Á và châu Phi, trừ vùng đệm và nằm về phía đông-nam phương Tây. Do phương thức sinh tồn trước kia (phương Tây - gốc chăn nuôi du mục và phương Đông - gốc canh tác nông nghiệp) mà hai vùng văn hóa Đông, Tây khác biệt rõ rệt về mọi mặt. Ví dụ, các ngôn ngữ phương Tây là ngôn ngữ biến hình từ, còn các ngôn ngữ phương Đông chủ yếu là ngôn ngữ đơn lập; người phương Tây coi trọng cá nhân còn người phương Đông coi trọng cộng đồng; người phương Tây chìa tay ra bắt lúc gặp nhau còn người phương Đông lại khoanh tay, cúi đầu.

Loại hình văn hóa gốc du mục có những đặc trưng thể hiện trong cách ứng xử với môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, nhận thức và tổ chức cộng đồng. Do sinh sống bằng nghề chăn nuôi - phải đưa gia súc đi tìm cỏ, sống du cư, ít phụ thuộc vào điều kiện thiên nhiên của một vùng cố định, không phải chịu hậu quả do lạm dụng, khai

thác cạn kiệt thiên nhiên - nên người dân du mục sinh ra coi thường tự nhiên. Điều này dẫn đến tham vọng chinh phục tự nhiên. Trong lĩnh vực nhận thức, người phương Tây thiên về tư duy phân tích, theo hướng khách quan, lý tính và thực nghiệm, dẫn đến kết quả là khoa học phương Tây phát triển. Đồng thời, người phương Tây có lối sống thực dụng, thiên về vật chất. Trong tổ chức cộng đồng, họ coi trọng sức mạnh, do đó trọng tài, trọng võ và trọng nam giới. Họ rất coi trọng cá nhân và điều này dẫn đến lối sống ganh đua, cạnh tranh khốc liệt. Ngay từ nhỏ, người phương Tây đã học được cách ứng xử theo nguyên tắc, do đó họ có được thói quen sống theo pháp luật.

Đặc trưng của văn hóa gốc nông nghiệp trái ngược với đặc trưng văn hóa gốc du mục. Nghề trồng trọt buộc người dân phải sống định cư chờ cây cối lớn lên, sinh hoa, kết trái và thu hoạch. Cuộc sống phụ thuộc nhiều vào thiên nhiên nên tính thích ứng với môi trường phải được hình thành, phát triển và phải trở thành một nét tính cách mang ý nghĩa tích cực trong quá trình duy trì sự tồn tại của cộng đồng. Dân nông nghiệp có ý thức tôn trọng và ước vọng sống hoà mình với thiên nhiên. Do phải sống phụ thuộc vào tất cả các hiện tượng thiên nhiên cùng một lúc (vừa phải mưa thuận, gió hoà lại phải không có sâu bệnh, lũ lụt...) nên cái mà họ quan tâm không phải là các yếu tố riêng rẽ mà là những mối quan hệ qua lại giữa chúng. Nhờ vậy, ở người dân gốc nông nghiệp đã hình thành lối tư duy tổng hợp (bao quát nhiều yếu tố) và biện chứng (chú trọng đến mối quan hệ giữa các yếu tố). Do định cư (phải sống

lâu dài với nhau) nên dân nông nghiệp phải tạo ra một cuộc sống hoà thuận trên cơ sở tình nghĩa làm đầu (trọng tình). Lối sống trọng tình cảm tất yếu dẫn đến thái độ trọng đức, trọng văn, trọng phụ nữ[1] và trọng cộng đồng.

b) Sự khác biệt văn hóa có nguồn gốc từ hệ tư tưởng và niềm tin tôn giáo (đời sống tinh thần)

Một cộng đồng cư dân trong tiến trình phát triển luôn tìm cách giải thích các hiện tượng tự nhiên cũng như tìm kiếm chỗ dựa tinh thần khi gặp sự cố. Khoa học và tôn giáo đã đáp ứng được nhu cầu này. Khoa học đã tích luỹ và tìm kiếm tri thức thông qua thực nghiệm, sau đó giải thích các hiện tượng tự nhiên bằng những tri thức đã tích luỹ được. Tuy nhiên, còn tồn tại rất nhiều lĩnh vực của thế giới tự nhiên chưa được nhận thức và chưa thể giải thích bằng khoa học. Đồng thời, con người khi gặp sự cố luôn cần một sự an ủi, một chỗ dựa tinh thần, chính vì vậy mà tôn giáo có cơ sở vững chắc để ra đời và tồn tại song song với khoa học. Tôn giáo đã lấp đầy những chỗ trống mà kiến thức khoa học đương đại chưa thể giải thích được bằng cách công nhận sự thần bí và các lực lượng siêu nhiên. Niềm tin tôn giáo luôn là chỗ dựa tinh thần cho con người khi họ gặp sự cố. Ngoài ra, con người là một thực thể có tính xã hội cao. Con người luôn dựa trên hệ tư tưởng để tồn tại và định hướng trong xã hội. Hệ tư tưởng, niềm tin tôn giáo và mức độ phát triển (hoặc cập nhật) của khoa học là ba yếu

1. Trong văn hóa Việt Nam, người phụ nữ được coi trọng. Tư tưởng coi thường phụ nữ từ Trung Hoa truyền sang và trở nên đậm nét vào lúc nhà Lê tôn Nho giáo lên làm quốc giáo.

tố tác động rất mạnh đến nền văn hóa truyền thống. Tác động của tôn giáo là đáng kể nhất; tác động của hệ tư tưởng có vị trí thứ hai; tác động của mức độ cập nhật khoa học có vị trí thứ ba. Trước hết, chúng ta sẽ xem xét sự tác động của tôn giáo.

Trên thế giới có rất nhiều giáo phái nhưng có ba tôn giáo phổ biến nhất và có ảnh hưởng sâu rộng nhất đến đời sống của nhân loại, đó là Phật giáo, Kitô giáo và Hồi giáo. Ngoài ra, văn hóa của các dân tộc Việt Nam còn chịu ảnh hưởng của Ấn Độ giáo và các hệ tư tưởng Nho giáo, Đạo giáo.

Trong ba tôn giáo phổ biến nhất thế giới thì Phật giáo được xem là lâu đời nhất. Đạo Phật ra đời vào thế kỷ thứ năm tr.CN tại Ấn Độ. Đạo Phật có một sức hút kỳ lạ đối với hầu hết các dân tộc ở châu Á. Đạo Phật rất phổ biến ở Sri Lanka, Trung Quốc, Nhật Bản, Triều Tiên, Hàn Quốc, Mông Cổ và các nước Đông Nam Á.

Tham khảo: Đức Phật Thích Ca Mầu Ni

Theo một số tài liệu lịch sử đáng tin cậy, Phật Thích Ca Mầu Ni (Sakia Muni - hiền nhân dòng họ Thích ca) sinh vào khoảng năm 624 tr.CN, là người sáng lập đạo Phật. Ngài có tên thật là Sidhartha, họ là Gotama, là con trai thủ lĩnh bộ tộc Sakia, một bộ tộc nhỏ cư trú ở chân núi Himalaya.

Ngay từ khi còn nhỏ, các nhà tiên tri đã nói rằng hoàng tử sẽ đi tu. Để ngăn trở ngài nghĩ đến việc tu hành, vua cha đã bao bọc ngài bằng một cuộc sống vương giả và kén cho ngài một người vợ kiều diễm. Nhưng các thần đã tạo ra bốn sự việc làm thay đổi hẳn cuộc đời của hoàng tử Sidhartha. Một lần khi đi dạo trong vườn, hoàng tử nhìn thấy một ông già

gày còm, ốm yếu và nhận ra rằng mọi người rồi ai cùng phải già yếu như thế. Ít lâu sau, hoàng tử lại được chứng kiến cảnh người ốm và người chết. Ba sự việc trên làm cho hoàng tử băn khoăn lo lắng về kiếp người và muốn cứu con người thoát khỏi bể trầm luân, đau khổ của kiếp luân hồi. Đúng lúc này xảy ra sự việc thứ tư: hoàng tử nhìn thấy một vị hành khất dáng vẻ bần hàn nhưng lại ung dung, tự tại. Hoàng tử như bừng tỉnh khỏi cơn mê và quyết định sẽ ra đi để trở thành nhà hành khất như thế. Ngài đã từ bỏ gia đình đi tu hành vào năm 19 tuổi.

Thoạt đầu, ngài lang thang đây đó và sống theo kiểu khổ hạnh. Sau đó ngài vào rừng tu. Nhà hiền triết Alara Calama dạy cho ngài phép thiền định và những triết lý của Upanishad. Nhưng những học thuyết và thực hành nhằm giải thoát cá nhân này không hấp dẫn hoàng tử. Ngài đi tiếp và nhập vào nhóm năm người tu khổ hạnh. Suốt sáu năm trường ép xác, hoàng tử gần như chỉ còn bộ xương khô mà vẫn chưa tìm được chân lý giải thoát chúng sinh. Ngài bèn bỏ cuộc sống tu hành khổ hạnh và trở lại ăn uống bình thường.

Khi hoàng tử Sidhartha 35 tuổi, một hôm ngài đến ngồi dưới gốc cây bồ đề ở ngoại vi thành phố Gaia thuộc vùng đất của vua Bimbisara nước Magadha. Một hôm, ngài xuống sông tắm rửa rồi ngồi thiền định dưới gốc cây bồ đề, nguyện sẽ không đứng dậy nếu không tìm ra điều bí ẩn của sự đau khổ và cách giải thoát khỏi khổ đau. Hoàng tử đã ngồi dưới gốc cây bồ đề đó suốt 49 ngày đêm. Để phá việc thiền định của hoàng tử, con quỷ dữ Mara đã tìm đủ mọi cách hòng làm ngài nản chí. Thoạt tiên, quỷ Mara biến thành một sứ giả báo tin bịa đặt: em họ làm phản, giam vua cha vào ngục và chiếm đoạt vợ ngài. Thế nhưng tin dữ này không làm hoàng tử bận tâm. Mara bèn gọi các quỉ dữ tới, gây mưa gió, lụt lội và động đất nhưng hoàng tử vẫn ngồi bình thản dưới gốc cây bồ đề. Cảm động trước ý chí kiên định của ngài, rắn thần Naga dùng thân làm bệ, dùng bảy cái đầu làm tán che mưa gió cho hoàng tử ngồi. Thấy thế, quỷ dữ Mara dùng

tới biện pháp cuối cùng. Nó cho gọi ba cô con gái xinh đẹp của mình là các nàng Khát Vọng, Khoái Lạc và Dục Vọng tới nhảy múa nhằm mê hoặc nhà tu hành trẻ tuổi. Tuy nhiên biện pháp này cũng thất bại và lũ quỷ phải rời khỏi gốc cây bồ đề. Rạng sáng ngày thứ 49, hoàng tử Sidhartha đã hiểu được tại sao thế giới tràn đầy đau khổ và tìm được cách chiến thắng khổ đau. Ngài đã hoàn toàn giác ngộ và trở thành Budha - đấng giác ngộ). Sau khi giác ngộ, đức Phật còn ngồi thêm bảy ngày nữa dưới gốc cây bồ đề, suy ngẫm về chân lý diệu kỳ mà mình vừa khám phá. Ngài phân vân không biết có nên phổ biến Đạo pháp của mình cho thế gian không vì nó huyền diệu quá, khó hiểu quá đối với mọi người. Chính Thượng đế Brahma phải giáng trần khích lệ đức Phật truyền bá Đạo pháp của mình cho thế gian. Chỉ khi đó đức Phật mới rời khỏi cây bồ đề đi tới khu vườn Lộc Uyển gần Varanasi để giảng bài thuyết pháp đầu tiên cho năm người bạn tu khổ hạnh của mình. Giáo pháp mới của Phật đã gây ấn tượng mạnh cho năm nhà tu khổ hạnh và họ trở thành môn đồ đầu tiên của đức Phật. Vài ngày sau, số môn đồ của Phật lên tới 60 người. Ngài phái các môn đồ của mình đi khắp nơi truyền bá đạo Phật.

Giáo thuyết mới của Phật được rất nhiều người tin theo. Sau nhiều năm hành đạo, ngài đã đem giáo thuyết phổ biến tới các bộ lạc sống ở phía bắc sông Hằng và các tiểu vương quốc Kôsala và Magadha. Ngài mất (nhập Niết bàn) vào khoảng những năm 486 - 473 tr.CN, thọ 80 tuổi.

Sau khi Phật nhập Niết bàn, các môn đồ của ngài tập hợp lại (kiến tập) để ghi lại những điều Phật đã nói ra về việc tổ chức các gia tăng trong bộ ***Luật - Vinayapitaka*** *cũng như những lời dạy của Phật liên quan đến giáo lý và đạo đức trong bộ* ***Kinh - Suttapitaka****. Sau cuộc kiến tập đầu tiên, Phật tử còn tổ chức thêm ba cuộc kiến tập nữa. Trong các cuộc kiến tập sau này, các đại đệ tử của Phật viết ra các lời giải thích, bàn luận làm rõ nghĩa của hai bộ* ***Kinh*** *và* ***Luật*** *thành bộ* ***Luận****. Giáo lý của đạo Phật hiện nay bao gồm ba tạng được gọi là* ***Tam tạng: Kinh, Luật, Luận***

Các giáo lý của đạo Phật chủ yếu tập trung vào tư tưởng giải thoát cho mọi chúng sinh khỏi biển khổ của cuộc đời. Tư tưởng cơ bản của việc giải thoát là **Tứ diệu đế** (bốn chân lý diệu kì): **Khổ, Tập, Diệt, Đạo**. Theo đạo Phật, cuộc sống của chúng sinh chủ yếu là khổ (chân lý về **Khổ**); nguyên nhân của khổ là chúng sinh bị ràng buộc quá nhiều vào những ham muốn bình thường (chân lý về **Tập**); muốn khỏi khổ chúng sinh phải diệt trừ tận gốc các ham muốn thái quá (chân lý về **Diệt**); để diệt được các ham muốn chúng sinh phải thực hành đạo (chân lý về **Đạo**). Theo đức Phật, mọi sự vật, hiện tượng, kể cả con người đều do nhiều *nhân duyên* kết hợp mà sinh ra. Kết quả có được do sự tác động của nhân duyên Phật giáo gọi là *quả báo*. Nhân duyên quả báo được gọi là *luật nhân quả*. Nhân có nhiều thứ; duyên có nhiều loại. Quả có ba thời: quả quá khứ, quả hiện tại và quả vị lai. Gây nhân lành được quả lành, gây nhân dữ bị quả dữ. Quả quá khứ là nhân của quả hiện tại. Nhân quả không bao giờ kết thúc. Vì thế, khi xem xét tác động của luật nhân quả phải căn cứ vào ba thời. Như vậy, nếu ta gieo nhân tức là đã gây nghiệp: nghiệp lành được quả lành, nghiệp dữ bị quả dữ. Nghiệp báo gồm thân nghiệp (hành động), khẩu nghiệp (lời nói) và ý nghiệp (ý thức). Trong ba nghiệp báo, ý nghiệp là quan trọng nhất vì thân và khẩu nghiệp đều do ý nghiệp sai khiến.

Giáo lý nhà Phật tác động sâu rộng đến văn hóa của cộng đồng, nó giáo dục cho mỗi thành viên của cộng đồng ***trách nhiệm cá nhân đối với hành vi của mình*** (luật

nhân quả) và tạo nên chuẩn mực sống lành mạnh (không gây nghiệp dữ). Đạo Phật khuyên con người ***làm nhiều việc tốt, việc thiện, hạn chế việc xấu, bất nhân, phi nghĩa*** (tu nhân tích đức). Chỉ cần con người ***dừng làm việc xấu là đã tạo được quả tốt và không bao giờ là muộn.*** (Phật giáo luôn cho rằng: *biển khổ vô bờ, quay đầu là bến*; hoặc *hạ đầu đao thành Phật.*)

Kitô giáo (Christianlism) - hay đạo Thiên chúa - ra đời sau Phật giáo khoảng 500 năm. Kitô giáo phát sinh từ trong lòng đạo Do Thái. Khởi điểm, Kitô giáo là một nhóm các môn đồ của Jésus Christ xứ Nazareth. Đạo Kitô gồm ba môn phái chính. Môn phái thứ nhất là Công giáo, còn gọi là đạo Giatô (**Catholique**), lấy Roma làm trung tâm, rất phổ biến ở Tây Âu, các nước theo văn hóa Latinh. Môn phái thứ hai là đạo Chính giáo (**Orthodoxe**), lấy Constantiople (tên cũ là Byzance, nay là Istambul) làm trung tâm, phổ biến ở các nước có chủng tộc gốc Slavơ như Nga, Ucraina, Bêlarutxia, Rumania, Bungaria, Nam Tư cũ, Hy Lạp, Síp, Thổ Nhĩ Kỳ và Phần Lan. Hai môn phái Catholique và Orthodoxe ra đời trong cuộc li khai thứ nhất của Kitô giáo vào khoảng năm 974-1054. Môn phái thứ ba là đạo Tin Lành (**Protestant**) phổ biến ở Vương quốc Anh, các quốc gia Scandinavi, Đức, Thụy Sỹ, Hà Lan và Ôtxtrâylia. Môn phái thứ ba tách ra khỏi Công giáo vào năm 1520, là kết quả của cải cách tôn giáo do mục sư người Đức tên là M. Luther khởi xướng. Vào thế kỷ XVI diễn ra cuộc li khai thứ ba: Anh giáo (Anglicanism) tách ra khỏi Công giáo. Tuy nhiên, số người theo Anh giáo không đáng kể so với ba môn phái kia.

Tham khảo: Đức Chúa Jésus

Đức chúa Jésus thuộc chủng tộc Do Thái. Cho đến nay không thể biết chính xác ngày sinh của Đức Chúa Jésus. Theo truyền thuyết thì ngài sinh vào khoảng giữa năm 4 và năm 8 tr.CN ở Bethléhem, một làng nhỏ thuộc vương quốc Juda của người Do Thái, nay thuộc Palestine. Mẹ ngài là Đức Mẹ Đồng trinh Maria, mồ côi cả cha lẫn mẹ khi mới lên mười. Người cha trần thế của ngài là Thánh Joseph, vốn làm nghề thợ mộc.

Sau khi sinh ra Chúa Jésus, cha mẹ ngài sang Ai Cập làm ăn, mang theo ngài. Năm 14 tuổi, ngài theo cha trở về quê và sinh sống ở làng Nazareth. Bắt đầu từ thời gian này, ngài dứt hẳn lòng dục theo việc tu hành, sống độc thân không lấy vợ. Mười tám tuổi, ngài đi chu du đó đây truyền giảng những tư tưởng của ngài và trị bệnh cứu người. Phàm được biếu tặng vật gì, ngài đều đem chia phát cho người nghèo khó. Nhờ tấm lòng nhân ái và những lời răn dạy hợp lẽ đời, ngài đã thu phục được 12 môn đồ luôn luôn sống bên cạnh ngài.

Một hôm, ngài dẫn 12 tông đồ đến một làng gần Jerusalem. Do một tông đồ tên là Judas làm phản nên ngài đã bị bắt vào đêm trước lễ Phục sinh. Ngài bị dẫn đến toà án Do Thái rồi đến dinh viên quan toàn quyền La Mã tên là Pilate. Trước toà, Chúa Jésus bị buộc tội đã tự xưng là **Vua của người Do Thái.** *Kết cục ngài bị phán quyết chịu hình phạt đóng đinh câu rút trên thập giá vào đêm hôm đó. Ngày hành quyết có thể là một ngày của năm 29, 30 hoặc 33. Chính viên quan Pilate đã dùng gươm đâm vào tim ngài khi ngài đã tắt thở, nhưng hắn không kìm được phải thốt lên: "***Quả thực, Ngài là con của Chúa Trời***". Đến xế chiều, các tông đồ của Chúa Jésus mới mang thi thể ngài tắm rửa sạch sẽ rồi mai táng Ngài trên núi Golgotha (hay là Calvaire) gần Jerusalem.*

Ba ngày sau, bỗng Golgotha bừng sáng, hầm mộ ngài rỗng không, Đức Chúa Jésus đã sống lại như lời ngài đã hứa. Nhưng rồi trước sự chứng kiến của các tông đồ, ngài đã bay về trời do sứ mệnh hữu hình của ngài ở trần gian đã hết. Chẳng bao lâu sau, các tông đồ của ngài công bố rằng họ tin chắc là ngài đã sống lại.

Những truyền giảng và những giờ phút cuối cùng của đời ngài chiếm một phần đáng kể trong đề tài của **Kinh Phúc âm**. *Hơn tất thảy, Chúa Jésus rao truyền sự nhu hoà, yêu thương, khiêm tốn thành thật, bao dung và nhân ái. Tuy nhiên, ngài cũng cảnh tỉnh rằng chỉ có thiện chí là chưa đủ.*

Chỉ vài năm sau ngày ngài sống lại, các tông đồ của Chúa Jésus đã truyền đạo Kitô của ngài tiến sâu vào nội địa châu Âu, châu Phi. Hiện nay, người ta ước tính có khoảng 35% dân số toàn cầu theo đạo Kitô.

Ảnh hưởng của Kitô giáo đối với văn hóa ở các quốc gia có nhiều người theo đạo Kitô rất sâu rộng. Do Đức Chúa Jésus là vị chúa nhân từ, luôn tha thứ, dâng hiến cuộc đời mình để cứu rỗi nhân loại nên đạo đức do ngài rao giảng là đạo đức vượt lên trên sự tuân thủ pháp luật do khiếp sợ sự trừng phạt. Nó là đạo đức linh cảm và truyền nhập vào tâm linh của tín đồ chính từ cuộc đời của Chúa Jésus. Đạo đức này dành một vị trí trung tâm cho lòng yêu thương, lòng tha thứ, bao dung đối với những người xung quanh (kể cả kẻ thù), lòng can đảm đối với sự thật, tính không vụ lợi, tinh thần tôn ti trật tự và sự chiến đấu cho tự do, hoà bình.

Tôn giáo lớn thứ ba trên thế giới là đạo Hồi hay còn gọi là đạo Islam. Islam theo tiếng Ả Rập có nghĩa là "hoà

bình", "thuận tòng", "tuân theo", tức là thuận tòng Thánh Allah tối thượng và duy nhất; tuân theo vị sứ giả Muhammad của Thánh Allah. Đạo Hồi là đạo trẻ hơn so với đạo Phật và đạo Kitô và do giáo chủ Muhammad sáng lập ra vào đầu thế kỷ thứ VII. Kinh điển chính của đạo Hồi là Kinh Koran. Phần đông các quốc gia Bắc Phi, Tây Nam, Nam và Đông Nam Á, hầu hết các dân tộc Ả Rập, Thổ Nhĩ Kì, Iran, Bắc Ấn và Inđônêxia theo đạo Hồi.

Tham khảo: Giáo chủ Muhammad

Giáo chủ Muhammad ra đời vào năm 570 trong một gia đình quí tộc sa sút thuộc dòng họ Hasim thành Mecca. Cha mẹ mất sớm, ông không được đi học, phải chăn dê nhưng rất thông minh và có tầm mắt nhìn xa trông rộng. Năm 12 tuổi ông bắt đầu theo chú đi buôn bán ở Palextin, Syria, Ai Cập. Khi mới 18 tuổi, ông đã được những người xung quanh kính trọng và gọi là "Con người chân chính". Năm 25 tuổi, ông lấy vợ là một nữ thương nhân giàu có ở Mecca. Lúc này, xã hội Ả Rập đang ở giai đoạn hình thành chế độ chiếm hữu nô lệ. Tuy sản xuất nông nghiệp, chăn nuôi và thủ công nghiệp có bước phát triển đáng kể nhưng phần đông cư dân phân theo huyết thống thành những bộ lạc biệt lập. Thủ lĩnh các bộ lạc này tham gia chiến tranh liên miên nhằm tranh giành đất đại, nguồn nước, gia súc, mục trường. Cướp bóc, chém giết thường xuyên xảy ra; dân tình cực khổ lầm than. Họ khao khát hoà bình, ổn định.

Chính giữa lúc này, Muhammad giương cao lá cờ tôn giáo mới của mình; ông tự nhận mình là nhà tiên tri. Mới đầu, Muhammad truyền giáo rất bí mật; tham gia đạo Hồi thoạt tiên chỉ có vợ ông, một người em họ, một ông bạn thân và bà nhũ mẫu. Đến năm 613, tín đồ đạo Hồi đã có trên 30 người. Lúc này Muhammad công khai truyền giáo trong quảng đại quần chúng thành Mecca. Ông tôn Thánh Allah, vị thần sáng tạo

*trong số các thần mà dân chúng thành Mecca thờ phụng là vị thần duy nhất. Ông yêu cầu mọi người từ bỏ việc sùng bái đa thần giáo và các vật thiêng. Ông nói: "***Ngoài Thánh Allah, không có bất cứ vị thần nào khác!***" và hô hào dân chúng tin vào Đấng Allah, vị chân Thánh toàn năng duy nhất. Giới quý tộc thành Mecca do bị tổn hại đặc quyền tôn giáo và lợi ích kinh tế đã tìm đủ mọi cách để hãm hại ông. Ngày 16-7-622, Muhammad dẫn đầu đoàn tín đồ đầu tiên của thành Mecca rời đến Medina. Sau này, trong Lịch Hồi giáo, ngày này trở thành ngày Nguyên Đán và năm ấy là năm bắt đầu của kỷ nguyên Hồi giáo.*

Sau khi đến Mecca, Muhammad tìm đủ mọi cách triển khai lực lượng Hồi giáo. Một mặt, ông thu phục các cư dân du mục địa phương; mặt khác, ông ra sức phá bỏ hàng rào ngăn cách giữa các bộ lạc, quy định đã là tín đồ Hồi giáo thì không phân biệt chủng tộc, gia đình, bộ lạc. Nhờ sử dụng chính sách liên hiệp mềm mỏng và cuối cùng là vũ lực, ông và các tín đồ đã đánh đuổi, thu phục được ba bộ lạc theo đạo Do Thái địa phương. Ông đã chính thức tổ chức lực lượng vũ trang Hồi giáo và dùng vũ lực để truyền bá đạo Hồi. Thông qua những cải cách về chính trị, kinh tế và quân sự, Muhammad đã xây dựng được chính thể thần quyền: chính trị và tôn giáo hợp nhất. Ông vừa là nhà lãnh đạo tối cao, nhà chính trị kiêm chỉ huy quân sự tối cao, vừa là quan toà kiêm nhà lập pháp tối cao.

Năm 630, Muhamad kéo quân đến Mecca. Dưới sức ép quân sự, giới quý tộc thành Mecca buộc phải công nhận đạo Hồi. Năm sau, tất cả các bộ lạc Ả Rập lần lượt biểu lộ sự quy thuận đạo Hồi. Ngày 8-6-632 Muhammad qua đời tại Medina, hưởng thọ 63 tuổi

Kinh Koran là bộ kinh tối thượng của đạo Hồi, là căn cứ lập pháp của các quốc gia Hồi giáo, là bộ "Hiến pháp vĩnh cửu", đồng thời là cũng là chuẩn mực tinh thần, đạo đức, luân lý và chuẩn mực ứng xử của các tín đồ Hồi giáo. Bất kể về mặt giáo lý, giáo pháp hay giáo quy, kinh Koran đều có uy quyền tuyệt đối.

Theo truyền thuyết Hồi giáo, kinh Koran chính là lời phán truyền của Thánh Allah lưu giữ trên bảy tầng mây được thiên thần Capeli truyền đạt lại cho vị sứ giả cao cả Muhammad do Thánh Allah phái xuống trần gian. Theo đánh giá của các học giả Hồi giáo, kinh Koran không phải được khải thị trong một đêm mà là được khải thị trong suốt 23 năm truyền giáo của Muhammad, bắt đầu từ năm nhà tiên tri 39 tuổi (năm 609 theo lịch công giáo) cho tới lúc qua đời (năm 632 theo Công giáo). Cứ sau mỗi lần khải thị, Muhammad lại đem những lời kinh truyền giảng cho các đệ tử, họ liền ghi chép lại những lời đó hoặc ghi nhớ trong lòng rồi đọc lại cho ngài xem có đúng hay không. Mỗi lần khải thị một tiết hoặc một số tiết, có khi khải thị một chương. Các chương dài ngắn khác nhau, có chương chỉ có 7 tiết, có chương lại có 165 tiết. Toàn bộ kinh Koran gồm 30 quyển, 114 chương, 6.236 tiết. Tên các chương cũng như thứ tự các tiết trong chương do đích thân Muhammad sắp xếp. Thứ tự các chương được xếp theo độ dài ngắn: chương dài xếp lên trước, chương ngắn xếp xuống sau. Tuy nhiên, chương mở đầu là ngoại lệ, dù ngắn nhưng vẫn được xếp lên trên đầu. Toàn bộ kinh được chia thành hai phần, căn cứ vào thời điểm Muhammad từ thành Mecca rời đến

Medina. Phần thứ nhất gồm 81 chương, tổng cộng 4.780 tiết, xấp xỉ hai phần ba toàn bộ kinh văn, gọi là các chương Mecca; phần thứ hai gồm 23 chương, tổng cộng 1.456 tiết, gọi là các chương Medina. Các chương Mecca khác hẳn về nội dung và phong cách so với các chương Medina.

Nội dung chính của các chương Mecca là tín điều (giáo lý) của đạo Hồi. Đạo Hồi có sáu tín điều lớn gọi là lục tín: tin Thánh Allah, tin thiên sứ, tin kinh điển, tin sứ giả, tin kiếp sau và tin tiền định. ***Tin Thánh Allah*** tức là tin rằng không có vị thánh nào ngoài Thánh Allah. Để củng cố đức tin này, đạo Hồi đòi hỏi các tín đồ: "trong lòng thành tín", "ngoài miệng tụng niệm", "thân thể tuân hành", tuyệt đối không được hoài nghi, tranh biện. ***Tin thiên sứ:*** theo đạo Hồi, thiên sứ được Thánh Allah tạo ra bằng ánh sáng trước khi tạo ra con người từ đất. Có rất nhiều thiên sứ, mỗi thiên sứ cai quản một công việc, theo dõi và ghi chép lại mọi hành vi thiện ác của tín đồ trong suốt cuộc đời của họ. ***Tin kinh điển*** là tin rằng kinh Koran là bộ kinh Thần Thánh do đấng Allah khải thị cho nhà tiên tri Muhammad. Vì vậy, kinh Koran có uy quyền tuyệt đối, là một "kỳ tích" có một không hai, không gì có thể so sánh, không gì có thể bắt chước. ***Tin sứ giả*** là tin và tôn sùng vị sứ giả và nhà tiên tri Muhammad. ***Tin kiếp sau:*** các tín đồ Hồi giáo tin rằng có kiếp sau. Tuy cuộc đời con người ngắn ngủi nhưng kiếp sau thì vĩnh hằng. Đây chính là nơi ở thực sự của mọi con người. Tại kiếp sau, con người sẽ được Thánh Allah phán xử; kẻ tốt được lên thiên đàng, kẻ xấu phải đày xuống hoả ngục. ***Tin tiền định:*** số phận con

người do Thánh Allah an bài trước khi chào đời, con người không có khả năng cưỡng lại.

Nội dung chính của các chương Medina là giáo pháp. Kinh Koran quy định các nghi lễ thờ cúng, trai giới, các đạo luật hình sự về các tội ăn trộm, giết người; quy định các đạo luật dân sự như kết hôn, li hôn, thừa kế tài sản, phóng thích nô lệ... Ngoài việc nêu những giáo lý, giáo pháp của đạo Hồi, kinh Koran còn viện dẫn nhiều truyện thần thoại, truyền thuyết, chuyện lịch sử, cách ngôn, ngạn ngữ của đạo Do Thái, đạo Ki Tô cũng như của người Ả Rập cổ đại.

Kinh Koran đã và đang có ảnh hưởng sâu sắc đến văn hóa của các dân tộc theo đạo Hồi. Kinh Koran được công nhận là một tác phẩm văn hóa đồ sộ, được xem như điển hình về ngữ pháp, tu từ văn học. Điều này có ảnh hưởng sâu rộng tới nền văn học của các dân tộc theo đạo Hồi; các nhà thơ, nhà văn, nhà diễn thuyết sau này đều vận dụng, dẫn chứng, mô phỏng phong cách hành văn của kinh Koran cũng như lấy nguồn cảm hứng phong phú từ kinh Koran. Ngoài ra, văn hóa giao tiếp và ứng xử của các dân tộc theo đạo Hồi cũng được hình thành trên cơ sở các quy định giáo lý và giáo pháp của kinh Koran. Tín đồ Hồi giáo là những người mến khách, hào hiệp, luôn che chở kẻ yếu, thật thà...

Có thể thấy, do khác biệt về tôn giáo mà những người có niềm tin tôn giáo khác nhau có chuẩn mực văn hóa về cách ứng xử khác nhau. Người theo đạo Phật quan tâm đến tu nhân tích đức, làm việc thiện, tin vào tính nhân quả của các hành vi của mình. Người theo đạo Kitô luôn cố

gắng yêu thương, bao dung, tha thứ không những đối với bạn bè mà còn đối với cả kẻ thù. Người theo đạo Hồi có chuẩn mực đạo đức và ứng xử được quy định bởi kinh Koran; họ hào hiệp, mến khách, che chở kẻ yếu, thật thà... và tuân thủ, tin tưởng sứ giả, giáo chủ Hồi giáo.

II. MỘT VÀI NÉT VỀ SỰ TƯƠNG ĐỒNG VÀ KHÁC BIỆT VĂN HÓA GIAO TIẾP GIỮA CÁC DÂN TỘC

Văn hóa giao tiếp gồm văn hóa giao tiếp ngôn ngữ và văn hóa giao tiếp phi ngôn ngữ.

Văn hóa giao tiếp ngôn ngữ được thể hiện trong vốn từ, cách chọn từ, cách diễn đạt, lôgíc diễn đạt và phong cách giao tiếp. Giao tiếp ngôn ngữ của các dân tộc khác biệt nhau do các quy định của ngôn ngữ cũng như do truyền thống văn hóa. Ví dụ, một số ngôn ngữ hay sử dụng thể bị động để miêu tả sự việc trong khi một số ngôn ngữ khác lại hay dùng thể chủ động để làm việc này. Từ của một ngôn ngữ này không tương đương hoàn toàn về ngữ nghĩa với từ của một ngôn ngữ khác. Giữa hai ngôn ngữ luôn luôn tồn tại những từ (thuộc một trong hai ngôn ngữ) không có khái niệm tương đương trong ngôn ngữ kia. Trong giao tiếp, một số dân tộc ưa đi thẳng vào vấn đề nhưng một số dân tộc khác lại ưa bắt đầu bằng những chuyện xã giao trước khi nêu mục đích chính của cuộc gặp. Đồng thời, văn hóa giao tiếp ngôn ngữ mang nặng dấu ấn cá nhân như trình độ học vấn, nền giáo dục được hưởng, tính cách. Ngôn ngữ nói là hiện tượng văn hóa nhưng khả

năng học hỏi ngôn ngữ là hiện tượng di truyền. Ngôn ngữ nói biến thiên vô tận nhưng nó chứa đựng trong cấu trúc của mình một vài thành tố phổ biến đối với giống loài ở tầng sâu. Những thành tố giống loài này dường như được thừa kế theo di truyền. Tuy nhiên, cho đến nay các nhà tâm lý học vẫn chưa chứng minh được điều này. Vấn đề tương đồng và khác biệt trong giao tiếp ngôn ngữ chưa được nghiên cứu một cách sâu và rộng so với giao tiếp phi ngôn ngữ. Vì vậy, chúng tôi chỉ có thể giới thiệu về kết quả của các nghiên cứu trong lĩnh vực giao tiếp phi ngôn ngữ.

Văn hóa giao tiếp phi ngôn ngữ chứa đựng hai nội dung: ứng xử và biểu cảm (thông qua cử chỉ, nét mặt). Trong xã hội hiện đại, phần lớn ứng xử mang đặc trưng văn hóa (của cả cộng đồng lẫn cá nhân). Các nhà tâm lý học có hai quan điểm trái ngược nhau về biểu cảm trong giao tiếp: *Quan điểm thứ nhất*, coi cử chỉ và nét mặt biểu cảm được sử dụng trong giao tiếp phi ngôn ngữ của con người là bẩm sinh, nghĩa là sự phát triển của chúng không phụ thuộc vào trải nghiệm của cá nhân, không được nhào nặn trong môi trường văn hóa cộng đồng mà do gen di truyền của giống loài quy định. Vì vậy, văn hóa giao tiếp phi ngôn ngữ có tính tương đồng giữa các dân tộc. *Quan điểm thứ hai*, coi cử chỉ và nét mặt biểu cảm mang dấu ấn văn hóa. Theo họ, cử chỉ và biểu cảm của mặt không ổn định vì được rập khuôn theo những người sống trong môi trường nơi cá nhân sinh trưởng hoặc theo quy định của văn hóa. Do đó, có sự khác nhau trong văn hóa giao tiếp phi ngôn ngữ giữa các dân tộc. Tuy nhiên, theo những số

liệu nghiên cứu đã tích luỹ được cho thấy, một phần những cử chỉ biểu cảm là bẩm sinh, phần còn lại mang dấu ấn văn hóa.

1. Sự tương đồng văn hóa trong giao tiếp phi ngôn ngữ

Có rất nhiều khuôn mẫu biểu cảm có tính phổ biến (giống nhau) đối với nhiều nền văn hóa. Ví dụ, cười, khóc, gật đầu, lắc đầu, liếc mắt để biểu lộ sự yêu thích... Nguồn gốc của những khuôn mẫu này có thể là bẩm sinh hay là do điều kiện nuôi dưỡng giống nhau từ khi mới sinh quy định (do sự tương đồng văn hóa).

Từ năm 1872, Charles Darwin đã phát biểu rằng có sự tương đồng nhất định nào đó trong những động tác biểu cảm của con người thuộc các nền văn hóa khác nhau. Ông coi đó là những đặc trưng bẩm sinh của loài người. Theo Darwin, nguồn gốc của việc lắc đầu từ chối có thể có xuất phát điểm từ việc từ chối thức ăn. Khi trẻ sơ sinh đã no, nó quay đầu khỏi vú mẹ. Động tác này trở thành nghi thức khi được lặp đi lặp lại và được nhấn mạnh bằng cách thực hiện nhiều lần theo nhịp. Trẻ điếc mù bẩm sinh cũng từ chối bằng cách lắc đầu.

So sánh xuyên văn hóa cũng cho thấy, về nguyên tắc phải tồn tại sự tương đồng văn hóa. Có thể nêu một vài nguồn gốc tồn tại sự tương đồng đó: *nguồn gốc thường gặp nhất là tác động của cơ chế cảm nhận được thừa hưởng theo di truyền giống loài (cơ chế bẩm sinh).* Thực nghiệm của Ahrens và Fantz với trẻ em và thực nghiệm của Hess

và Coss với người lớn cho thấy, con người phản ứng mạnh với bức tranh vẽ hai vòng đen nằm ngang hàng và phản ứng mạnh hơn với hai vòng đen có hai vòng tròn nhỏ sáng màu hơn ở bên trong (trông giống như con ngươi và đồng tử của mắt). Tùy thuộc vào độ lớn của vòng tròn bên ngoài (con ngươi) và độ lớn của vòng tròn bên trong (đồng tử) mà người lớn cảm thấy có thiện cảm hoặc không có thiện cảm với bức tranh. Con người phản ứng khác biệt đối với những đặc trưng này mà không thể nói là họ phản ứng vì cái gì. Nếu việc chúng ta bẩm sinh đã sợ cái nhìn chằm chằm (hoặc những bức tranh thể hiện cái nhìn đó) là sự thật thì riêng việc đó cũng giải thích được việc chúng ta tự biết cách cắt những cái nhìn đó bằng việc nhìn xuống hoặc nhìn đi chỗ khác.

Nguồn gốc thứ hai của biểu cảm là sự giải mã gen di truyền. Eibl Eibesfeldt đã ghi hình nhiều trẻ vừa điếc, vừa mù bẩm sinh ở nhiều độ tuổi. Kết quả cho thấy, những khuôn mẫu biểu cảm cơ bản của mặt cũng hiện hữu ở những cá nhân bị cách li cao độ này. Những trẻ em này biết cười mỉm, cười thành tiếng, bú sữa, khóc, tỏ ra kinh ngạc, giận dữ... như những trẻ em bình thường. Khả năng thu nhận tất cả những nét mặt và cử chỉ biểu cảm này bằng con đường học hỏi là không có. Tất nhiên, người ta có thể tưởng tượng rằng, quá trình định dạng có thể hoạt động: ví dụ, nụ cười có thể được thưởng khi xuất hiện lần đầu. Nhưng đó phải là nụ cười thật sự chứ không phải là giả vờ cười. Và không thể tưởng tượng nổi những biểu hiện giận dữ hình thành ra sao, vì giận dữ không được khen

thưởng. Người ta có thể cho rằng, trẻ điếc, mù bẩm sinh có thể học hỏi về biểu cảm thông qua sờ mó. Tuy nhiên, đã ghi lại được ba trường hợp trẻ điếc, mù bẩm sinh không có tay nhưng vẫn có những nét mặt và cử chỉ biểu cảm. Cuối cùng, cần phải nói đến những trẻ điếc, mù bẩm sinh và bị tổn hại não ngay trong bụng mẹ. Chúng không thể học được cách cầm thìa, bát nhưng vẫn có được những cử chỉ biểu cảm. Thật khó mà tưởng tượng được việc chúng tự học hỏi được những biểu hiện cảm xúc xã hội. Hợp lý hơn cả là giả định rằng các cấu trúc nơron thần kinh vận động đã điều khiển những cử chỉ biểu cảm này (khóc, cười, giận dữ, kinh ngạc) và đó là kết quả của quá trình phát triển theo sự giải mã gen di truyền.

Sự tương đồng của các động tác biểu cảm giữa các nền văn hóa không chỉ nằm trong những biểu cảm cơ bản (cười, khóc) và vẻ mặt biểu lộ cảm xúc (giận dữ, ngạc nhiên) mà còn nằm trong toàn bộ cung cách ứng xử. Ví dụ, một vài biểu hiện giận dữ mà các cá nhân thuộc các nền văn hóa khác nhau thường thể hiện là nghiến răng hoặc nhếch mép theo một cách đặc biệt kèm theo sự cau mày, hoặc dậm chân và thậm chí đá đồ vật. Hơn thế nữa, tất cả các cung cách này có thể quan sát được ở những người điếc và mù (Eibl Eibesfeldt).

Sự tương đồng còn nằm ở cách cá nhân thêm bớt các chi tiết trong khuôn mẫu ứng xử. Ví dụ, khi chào hỏi từ xa, cá nhân cười và gật đầu. Nếu là bạn thân họ mở to mắt, nhướng mày trong khoảng 1/6 giây. Hiện tượng này được quay phim tại châu Âu, Bali, Papua, Samoan, thổ dân da đỏ Nam Mỹ như Waika, Quechua, Busmen và nhiều vùng

khác nữa. Trong mọi trường hợp, bức tranh biểu cảm này thể hiện sự sẵn sàng tiếp xúc. Điều này được chứng minh bởi khung cảnh và trình tự sự việc diễn ra sau đó. Tại Trung Âu, việc nhướng lông mày được sử dụng như là sự chào đón bạn hoặc người thân, nếu cá nhân e dè, họ sẽ không sử dụng động tác đó. Điều này cũng đúng đối với những cá nhân thuộc các nền văn hóa bộ tộc.

Ngoài việc nhướn lông mày, còn có rất nhiều chi tiết tương đồng trong các khuôn mẫu ứng xử của cá nhân thuộc các nền văn hóa khác nhau. Đó là biểu hiện bẽn lẽn, xấu hổ và tán tỉnh. Một khuôn mẫu của sự xấu hổ là giấu mặt vào hai bàn tay hoặc che miệng bằng bàn tay. Eibl Eibesfeldt đã ghi hình biểu cảm này tại châu Âu, Samoan, Bali, châu Phi, Papua và thổ dân da đỏ Nam Mỹ Waika. Giấu mặt là dạng khuôn mẫu ít đặc trưng hơn và được ghi lại ở trẻ em. Các cô gái được tán tỉnh còn kèm thêm xu hướng lưỡng lự, vừa muốn bỏ đi vừa muốn lại gần: quay lưng nhưng ngoái đầu nhìn lại đối phương. Một ví dụ nữa về sự tương đồng là khuôn mẫu thể hiện sự nuối tiếc: hai vai treo, vẻ mặt xuôi xị.

Ngoài ra, chúng ta có thể chắc chắn rằng, rất nhiều khuôn mẫu biểu cảm cơ bản của con người là thừa hưởng theo di truyền. Rất nhiều khuôn mẫu vận động được phát triển không phụ thuộc vào luyện tập.

2. Sự tương đồng văn hóa trong những tín hiệu đánh dấu vị thế và quan hệ xã hội

Vị thế và quan hệ xã hội được đánh dấu theo bốn tiêu chí sau:

- Đánh dấu theo tính chủ đạo liên nhân cách.
- Đánh dấu theo phân biệt giới và độ tuổi.
- Đánh dấu theo sự lựa chọn thức ăn.
- Đánh dấu theo sự khác biệt cuộc sống và cái chết.

a) Đánh dấu theo tính chủ đạo liên nhân cách (tôn ti trật tự xã hội)

- Đánh dấu theo thứ bậc và biểu tượng thứ bậc

Xã hội loài người là một hệ thống quan hệ liên nhân cách. Mọi quan hệ xã hội hoặc là bình đẳng hoặc là không bình đẳng. Không bình đẳng tức là có chủ đạo trong quan hệ. Nói chung, xã hội là một cấu trúc quyền lực và những quan hệ quyền lực này được trưng bày một cách bất biến theo những chuẩn mực văn hóa.

Mọi hệ thống chính trị trên quan điểm cấu trúc quyền lực đều có yếu tố tôn ti trật tự, tức là quan hệ người trên - kẻ dưới. Trong một số ngôn ngữ, ngay cả từ ngữ thể hiện quan hệ này (trên - dưới, superiority - inferiority...) cũng cho thấy sự khác biệt trong quan hệ. Thủ lĩnh chính trị là đứng trên và đứng trước những người mà ông ta dẫn đầu. Có lẽ đây là thể hiện của tính phổ biến xuyên văn hóa.

Một biểu hiện có tính xuyên văn hóa đó là chiều đo thời gian. Chiều đo thời gian thường có một vai trò nhất định trong sự biểu tượng hóa có ý thức của con người. Biểu tượng ngôn ngữ của trình tự thời gian thường được liên kết với cái tương đương trong chiều đo không gian. Ví dụ, cặp từ "trước - sau". Từ "trước" được dùng để chỉ thời điểm

trước đó (thời gian) nhưng cũng đồng thời được dùng để chỉ vị trí đằng trước (không gian). Tương lai cũng được thay thế bằng cụm từ "trước mắt". Sự nhập nhằng không gian - thời gian là hiện tượng phổ biến xuyên văn hóa[1].

- Đánh dấu theo sự đảo ngược và bất bình thường

Các nhà phong tục học đưa ra vô số ví dụ, trong đó, sự đảo ngược hiện tượng và đảo ngược trật tự được thực hiện để chuyển tải sự đánh dấu xã hội. Sự đảo ngược trật tự có thể được biểu hiện dưới mọi hình thức và không chỉ giới hạn trong chiều không gian - thời gian.

Ví dụ, trên đảo Shetland, đánh cá là công việc của đàn ông, phụ nữ bị cấm làm các công việc trên tàu và liên quan đến tàu thuyền. Tuy nhiên, trong ngày cưới, phụ nữ ăn mặc như thủy thủ và đàn ông giả bộ làm những công việc gia đình. Sự đảo ngược vai trò này có lẽ được tiến hành nhằm đánh dấu dịp đặc biệt là ngày cưới.

Trong tiếng Việt, sự đảo trật tự âm tiết trong các cặp từ để tạo nên thành ngữ rất phổ biến: "con ông cháu cha", "mặt nặng mày nhẹ", "tả xung hữu đột"...

Ngoài cách đảo ngược trật tự và hiện tượng, các nền văn hóa còn dùng sự thay thế các từ bằng từ trái nghĩa để đánh dấu. Ví dụ: thay thế *trên* bằng *dưới, trước* bằng *sau*. Sự thay thế các cặp trên/dưới, trước/sau này còn có thể tiến hành xen kẽ với sự thay thế các cặp trong/ngoài, trái/phải, đông/tây, mặn/nhạt...

1. Trong tiếng Anh là cặp từ "befor - after", trong tiếng Nga là "перед - после".

- Đánh dấu theo hai phía trái và phải

Một trong những khái niệm xuyên văn hóa phổ biến nhất là phải/trái. Trong rất nhiều văn hóa, "phải" có nghĩa là bên phải và cũng đồng thời có nghĩa là đúng đắn. Tuy nhiên, trong chính các nền văn hóa ấy, không phải lúc nào "trái" cũng đồng thời có hai nghĩa là bên trái và sai trái.

- Đánh dấu theo tư thế

Trong trường hợp quỳ và phủ phục, tiêu chí trên - dưới hầu như lúc nào cũng có thể áp dụng được. Hai tư thể biểu lộ thái độ này luôn luôn khác biệt nhau: mức độ thể hiện sự tuân phục của phủ phục lớn hơn quỳ. Đối với cặp tư thế ngồi và đứng thì tiêu chí trên - dưới rất mơ hồ. Có trường hợp người trên ngồi và kẻ dưới đứng trước mặt người trên. Trong một số trường hợp khác, những kẻ dưới ngồi còn thủ lĩnh thì đứng trước mặt họ.

b) Đánh dấu theo sự phân biệt giới và độ tuổi

Người và động vật đều phân loại đồng loại theo giống cái, giống đực và độ tuổi. Tuy nhiên, vấn đề này ở người tế nhị hơn ở động vật. Đối với người, tuổi sinh học và giới là vấn đề văn hóa, không phải vấn đề tự nhiên. Chúng phải được biểu thị bởi những tín hiệu về trang phục, đồ ăn, thức uống, công việc được cộng đồng công nhận. Ngay từ khi chào đời, con người thường được đối xử theo giới và trưởng thành theo các giai đoạn sơ sinh, thiếu niên, thanh niên, có gia đình, người ở goá. Sự trưởng thành về mặt xã hội liên kết rất lỏng lẻo với tuổi sinh học. Chỉ có rất ít thay đổi được đánh dấu bởi nghi thức chính thức của xã hội, ví dụ

như: lễ tốt nghiệp phổ thông trung học, lễ tốt nghiệp đại học, đám cưới, đám tang...

Phần lớn các chuyển đổi giai đoạn xã hội kéo theo ứng xử được nghi thức hóa một cách bất biến đối với cá nhân. Chúng được biểu hiện bằng sự thay đổi quan điểm về cách trang điểm và thể loại thức ăn phù hợp. Thành viên của hai giới thể hiện giới của mình thông qua quần áo, thức ăn và cách ăn những thức ăn đó.

Khó có thể phân tách quy tắc chung đối với quan hệ quần áo và độ tuổi. Mỗi một nền văn hóa lại có khuôn mẫu của riêng mình. Tất nhiên, đối với mọi văn hóa có sự thay đổi về khuôn mẫu trang phục theo độ tuổi. Sự biểu tượng hóa việc phân biệt giới ở mọi nơi thường kết hợp với nhận định về điều kiêng kị và tội lỗi.

c) Đánh dấu theo những kiêng kị

Một trong những đặc tính của con người là họ luôn gây dựng trong tâm tưởng những quy tắc ngăn cấm mình làm một số hành vi (điều kiêng kị). Những quy tắc này sau đó được kết hợp với những quy tắc về ngoại lệ tiếp theo. Trong quy tắc ngoại lệ, văn hóa quy định những hoàn cảnh có thể không tuân thủ điều kiêng kị. Ví dụ, điều kiêng kị "bình thường" là không được giết người, nhưng khi người đó được phân loại là *kẻ thù* thì có thể phải giết người đó. Quy tắc ngoại lệ cho rằng, giết kẻ thù là *trách nhiệm* của mọi cá nhân. Hiện tượng được mô tả ở trên đúng đối với rất nhiều thể loại kiêng kị. Cơ chế tâm lý của việc kiêng kị và những quy tắc ngoại lệ trong kiêng kị này vẫn chưa được làm rõ.

d) Đánh dấu đồng hành với việc chọn thức ăn

Bản chất của con người là ăn tạp (dùng cả thức ăn thực vật lẫn động vật). Khi không có những định kiến về những gì ăn được và không ăn được thì con người không dễ dàng chịu đói. Tuy nhiên, người châu Âu có thể chết đói trong rừng già nhiệt đới, mặc dù xung quanh đầy dẫy những thứ ăn được vì những thứ này không phải là thức ăn theo quy định của văn hóa. Quy tắc văn hóa về sự lựa chọn thức ăn rất khác biệt đối với các nền văn hóa. Tuy nhiên, sự hiện diện của những quy tắc này và tầm quan trọng xã hội của chúng là bất biến đối với mọi nền văn hóa. Thường thì những quy tắc này có nguồn gốc sâu xa từ tôn giáo.

Các quy tắc chọn thức ăn khác biệt nhau trên nhiều phương diện. *Thứ nhất*, chúng chỉ ra những gì là thức ăn và không phải thức ăn. Một cá nhân chỉ biết đến những quy tắc này khi ra nước ngoài, nơi hiện diện những quy tắc của nền văn hóa khác. Ví dụ, người Anh bình thường sẽ cảm thấy sốc khi sang Pháp, biết người ta ăn thịt ngựa, ốc sên và ếch. Có lẽ anh ta sẽ chẳng bao giờ biết điều này nếu cả đời chỉ ở nhà. *Thứ hai,* những quy tắc này (nói cụ thể là kiêng kị tôn giáo) chỉ rõ những thể loại thức ăn nào bị cấm. Điều vừa nêu đúng với mọi thành phần của một tôn giáo. Ví dụ, người Do Thái không ăn thịt lợn; người theo đạo Phật ăn chay, không ăn thịt. Trong mọi nền văn hóa tồn tại hình thức ăn kiêng trong một thời gian nhất định. Đối tượng thường là phụ nữ có thai, người goá hoặc người ốm.

Mặt trái của ăn kiêng là có một số thức ăn được coi là đặc sản và chỉ dành cho những dịp đặc biệt hoặc cá nhân có quyền ưu tiên đặc biệt. Đặc sản thường không phải là loại thực phẩm đặc biệt mà là cách chế biến đặc biệt. Sự phân biệt đối xử này là biến thái của hiện thực xã hội.

e) Đánh dấu theo sự khác biệt thời gian giữa sự sống và cái chết

Khi một cá nhân chuyển từ vị thế xã hội này đến vị thế xã hội khác, biểu tượng của các nghi thức được hình thành trên cơ sở hình tượng cái chết và sự tái sinh. Cá nhân "chết" trong vai trò cũ và "tái sinh" trong vai trò mới. Hình tượng "chết trong vai trò cũ" thường được thể hiện như sự lột bỏ quần áo cũ hoặc lột xác. Ngoài ra, trong một số trường hợp, nghi thức còn đòi hỏi sự loại bỏ thật sự về thể chất một phần nào đó của cơ thể (ví dụ bao quy đầu, tóc, răng...). Sự biểu tượng hóa cái chết/tái sinh có tính lôgíc nội tại. Nó dẫn đến cấu trúc đối lập kiểu âm/dương.

Trên quan điểm xuyên văn hóa, hai nghi lễ được nhấn mạnh nhất là lễ cưới và đám ma. Điều thú vị là hai nghi thức này thường có quan hệ mật thiết và được coi như một cặp nhị phân (ở Việt Nam gọi là hiếu - hỉ). Ví dụ, ở các nước Đông Nam Á đang có hiếu sự thì không tổ chức hỉ sự; ở các nước châu Âu thì cho phép bà goá tái hôn, các cô dâu mặc áo cưới màu trắng, các bà goá mặc áo màu đen.

Bằng nhiều ví dụ cụ thể có thể thấy, những lý do tôn giáo hoặc lịch sử của các biểu tượng đảo ngược. Việc phổ biến của các biểu tượng đảo ngược này cho phép khẳng

định nguyên nhân của hiện tượng biểu tượng hóa phải nằm ở tầng sâu tiềm thức.

3. Sự khác biệt văn hóa trong giao tiếp phi ngôn ngữ

Quan điểm của Darwin (coi biểu cảm là đặc trưng bẩm sinh của loài người) liên tục bị thách thức. Tuy nhiên, số liệu khảo cổ học cho thấy sự khác biệt văn hóa giao tiếp giữa các dân tộc (được tìm thấy trong các tranh cổ) lớn đến nỗi nhiều nhà khảo cổ học bị sự kiện này làm cho kinh ngạc và họ cho rằng, những tương đồng văn hóa (bất biến không phụ thuộc văn hóa) là không đáng kể.

Birdwhistell (1967) đưa ra giả thuyết rằng, không có động tác biểu cảm nào có ý nghĩa phổ biến và mọi động tác biểu cảm là sản phẩm của văn hóa chứ không phải của sinh học (bẩm sinh hoặc di truyền). Theo ông, có rất nhiều khuôn mẫu biểu cảm chỉ đặc trưng cho một hoặc một vài nền văn hóa cụ thể. Chúng chính là khuôn mẫu do truyền thống văn hóa tạo ra.

Một ví dụ về sự khác biệt văn hóa là động tác biểu lộ sự đồng ý và không đồng ý của người Hy Lạp. Họ đồng ý bằng cách gật đầu như chúng ta. Nhưng sự không tán đồng được biểu lộ bằng cách hơi ngửa mặt lên trời và do đó nâng cằm lên. Cử chỉ này thường kết hợp với nhướn lông mày và nhắm mắt. Khi cần nhấn mạnh sự không đồng ý, họ còn gập một hoặc cả hai tay sao cho bàn tay ngang vai, lòng bàn tay hướng về phía đối phương. Họ có thể còn tặc lưỡi kèm theo. Chúng ta rõ ràng là đã đối mặt với các nghi thức văn hóa. Điều khá thú vị là chúng không chỉ là khuôn

mẫu được sử dụng trong các nghi lễ văn hóa truyền thống, mà còn được sử dụng trong những tình huống đời thường.

Những cử chỉ xuyên văn hóa như động tác từ chối luôn mang nội dung xã hội, mặc dù không phải lúc nào cũng sử dụng nó như sử dụng từ "không". Nó có thể xuất hiện khi chuyển tải nghĩa "không" với nhiều cảm xúc hơn.

Một số nhà tâm lý học cho rằng, sự khác biệt văn hóa được tạo ra nhờ sự lọc bỏ những cử chỉ bẩm sinh. Con người có thể có nhiều cử chỉ biểu cảm bẩm sinh nhưng tần số xuất hiện của những cử chỉ biểu cảm này (từ thấp đến rất cao) tùy thuộc vào văn hóa. Ví dụ, mọi người đều có khả năng nhướn mày và chớp mắt. Nhưng nhướn mày và chớp mắt ở Nhật Bản là không lịch sự và do đó rất hiếm khi nhìn thấy những biểu cảm này ở người Nhật. Ngược lại, ở Samoa, đó lại là dấu hiệu của chào hỏi, ủng hộ, đồng ý, tìm kiếm sự khẳng định hoặc thể hiện ý muốn bắt đầu cuộc đối thoại. Rõ ràng là văn hóa Nhật Bản đã lọc bỏ những cử chỉ này trong giao tiếp.

Những ví dụ trên cho thấy, những biến thể văn hóa có thể được hình thành từ việc sử dụng những khuôn mẫu (có khả năng là bẩm sinh) bằng những cung cách hơi khác biệt. Thêm vào đó, có nhiều động tác biểu cảm có xuất xứ từ nghi thức văn hóa (về mặt khuôn mẫu cũng như ý nghĩa). Ví dụ, nghi thức chào hỏi bằng cách ngả mũ được cho là có nguồn gốc từ việc bỏ mũ giáp sắt để chứng tỏ lòng tin; bắt tay để chứng tỏ trong tay không có vũ khí... Điều thú vị nữa là rất nhiều khuôn mẫu của các nền văn hóa

khác nhau lại tương đồng về nguyên tắc. Điều này giả định rằng, việc thu nhận những cử chỉ biểu cảm có một thời đã được dẫn dắt bởi sự thích ứng trong học hỏi.

4. Học thuyết về sự tương đồng và khác biệt văn hóa giao tiếp

Trong một hội nghị quốc tế về giao tiếp phi ngôn ngữ, các nhà tâm lý học chia thành hai phái:

Một phái xem xét vấn đề giao tiếp phi ngôn ngữ xung quanh quan hệ tín hiệu và đáp ứng; coi giao tiếp phi ngôn ngữ là sự tiến hóa và cái còn lại của những nghi thức được di truyền.

Phái kia nhấn mạnh tầm quan trọng của sự tương tự với ngôn ngữ trong diễn giải những số liệu giao tiếp phi ngôn ngữ của người.

Nhóm đầu xuất phát từ giả định rằng, thành phần giao tiếp của những nghi thức phi ngôn ngữ là ứng xử bị ép buộc. Đó là những hành động không có tính giao tiếp thường xuyên được lặp lại nhờ quá trình tiến hóa của cá thể hoặc giống loài. Vì thế, họ phải giải quyết vấn đề những giá trị giao tiếp đã được trao cho những hành động này như thế nào. Thành viên của phái này có xu hướng đánh giá thấp tính cực kỳ đa dạng của văn hóa và giả định rằng, ít nhất một vài thành phần của hành động được khơi gợi như đáp ứng và không phụ thuộc vào văn hóa.

Nhóm thứ hai coi những cội nguồn biểu tượng được chính thức hóa bởi văn hóa là phi ngôn ngữ và giả định

rằng con người có xu hướng bẩm sinh chung là tổ chức tất cả những ứng xử biểu cảm của mình theo ngữ pháp như đối với ngôn ngữ. Vì ngôn ngữ tự nhiên nói chung không đi kèm với những âm thanh cụ thể hoặc những tổ hợp âm thanh với ý nghĩa cụ thể, sự tương tự với ngôn ngữ không giả định rằng sẽ phải có một quan hệ giữa những tín hiệu phi ngôn ngữ và đáp ứng đối với nó trong những khung cảnh văn hóa khác nhau.

Đôi khi sự phong phú trong các biến thể của những cử chỉ biểu cảm khiến chúng ta khó mà tin được tính thừa kế về mặt di truyền của chúng. Tuy nhiên, những tác giả cho rằng khuôn mẫu của cử chỉ biểu cảm có được nhờ học hỏi văn hóa lại không đưa ra được những bằng chứng nào hoặc là không xem xét những bằng chứng bất lợi cho giả thuyết của họ. Nghiên cứu về những trẻ em điếc, mù bẩm sinh ít nhất cũng cho thấy rằng, tính thừa kế do di truyền xác định một phần ứng xử xã hội của con người, dù cho cơ chế tác động của nó chưa được biết. Tuy vậy, ít nhất một vài dạng thức giao tiếp là bẩm sinh ở con người cũng là sự kiện có một tầm quan trọng rõ rệt về phương diện lý thuyết.

Eibl Eibesfeldt cho rằng, rất nhiều vẻ mặt và cử chỉ biểu cảm của người có tính phổ biến xuyên văn hóa rõ rệt, mặc dù chúng có thể khác biệt ở mức độ và hình thức biểu cảm, ở khung cảnh mà chúng được biểu lộ...

Leach có một quan điểm khác. Trên cơ sở có một vài thành tố của cử chỉ biểu cảm nảy sinh trong các nền văn

hóa khác nhau, ông tuyên bố rằng, chúng tương tự như các thành tố ngôn ngữ nói và có nghĩa khác nhau tùy theo sự phối hợp với các thành tố phi ngôn ngữ khác, cũng như tùy theo nền văn hóa sản sinh ra chúng. Leach chỉ ra những định kiến khiến ông đi đến kết luận này. Đó là quan điểm về việc giao tiếp phi ngôn ngữ của người được tổ chức theo ngữ pháp giống như ngôn ngữ. Tuy nhiên, theo quan điểm này, vì phi ngôn ngữ không có âm thanh nên chúng ta không thể chờ đợi đáp ứng đối với tín hiệu phi ngôn ngữ. Vấn đề này còn phải xem xét, nghiên cứu và tranh luận nhiều.

Khi nghiên cứu văn hóa giao tiếp phi ngôn ngữ cần nghiên cứu mối liên hệ giữa biểu tượng và sự biểu tượng hóa một hiện tượng cụ thể. Mối liên hệ này có thể gồm hai loại: biểu tượng hóa phụ thuộc vào sự tương tự hoặc biểu tượng hóa phụ thuộc vào sự gần kề. Biểu tượng hóa tương tự là thay một biểu tượng này bằng một biểu tượng khác tương tự. Ví dụ, dùng dấu "+" thay chữ "dương". Biểu tượng hóa gần kề là thay một biểu tượng này bằng một biểu tượng khác có liên quan đến biểu tượng này theo một ý nghĩa nào đó. Ví dụ, cụm từ "hết ý" được dân Việt Nam trong thập niên 70 của thế kỷ XX thay bằng cụm từ "hết sảy". Có lẽ vì Rôm là thủ đô của ý, mà Rôm lại đồng âm với "rôm" trong cụm từ "rôm sảy" nên từ "sảy" được dùng thay cho từ "ý". Edmud Leach gọi biểu tượng hóa tương tự là ẩn dụ còn biểu tượng hóa gần kề là hoán vị.

Chúng ta hãy xem xét vấn đề sau dưới quan điểm của Leach. Ngôn ngữ tín hiệu của tất cả các nền văn hóa luôn

có một hoặc nhiều phương pháp thể hiện khẳng định và phủ định. Thường thì những tín hiệu này là một vài cử động của đầu hoặc bàn tay hoặc đồng thời cả hai. Vì chỉ có khoảng dăm cách cử động đầu nên không có gì đáng ngạc nhiên nếu cử động đầu dùng để biểu thị khẳng định - phủ định khá là giống nhau. Cùng một thành phần tín hiệu được sử dụng lặp đi lặp lại - gật đầu về phía trước, gật đầu về phía sau, lắc lư đầu, quay đầu đi một góc rồi quay đầu lại một góc. Nhưng việc kết hợp cử động đầu với nghĩa khá là ngẫu nhiên. Chắc gì quan niệm của người Anh về việc gật đầu là khẳng định và quay đầu (lắc đầu) là phủ định lại trùng hợp với quan niệm của các dân tộc khác. Mặt khác, chúng ta có thể tin chắc rằng, nếu có một cử động của đầu là tín hiệu khẳng định thì cũng phải có một cử động khác của đầu là tín hiệu phủ định. Điều này cũng đúng với cử động của bàn tay, của vai, của nét mặt... Những số liệu thực nghiệm loại này khẳng định rằng, khái niệm nhị phân "có - không" tồn tại như là sự đối lập về cấu trúc cơ bản ở mức sâu của ngữ pháp. Sự đối lập này có thể thể hiện trong lời nói cũng như trong nhiều thể loại của phi ngôn ngữ. Trong việc mã hóa cử chỉ phi ngôn ngữ, cử động của đầu là biến thứ nhất, cử động của bàn tay là biến thứ hai.

Đối lập "có - không" của mã ngôn ngữ và những tín hiệu đối lập nhau của mã phi ngôn ngữ có quan hệ với nhau như ẩn dụ. Chúng đều là dạng chuyển hóa của đối lập đại số. Đối lập này hiện diện như thành tố trừu tượng của trí tuệ loài người. Quan hệ giữa sự trừu tượng và tổ chức sinh

lý của não người còn phải khám phá. Rất thú vị là sự biểu tượng hóa toán học của đối lập nhị phân này là I/O (đầu vào/đầu ra), hoặc +/-. Cặp thứ hai tương tự như cặp thứ nhất nhưng đối với người không biết tiếng Anh và toán học, cặp thứ hai khác hẳn cặp thứ nhất. Việc này cho ta thấy không thể khẳng định sự phổ biến xuyên văn hóa của tín hiệu phi ngôn ngữ trong mọi trường hợp. Sự lựa chọn biểu tượng trong từng nền văn hóa là ngẫu nhiên. Không thể liệt kê ra những tín hiệu chung cho mọi nền văn hóa.

Thông thường, nhà khoa học có xu hướng nghiên cứu hiện tượng để tìm ra chuẩn mực mà không tìm hiểu mức độ tuân thủ chuẩn mực đó trong thực tế. Những điều nhà khoa học tìm ra có thể khác với điều diễn ra trong thực tế. Thông điệp truyền đi bằng lời rõ ràng hơn thông điệp truyền đi bằng phi ngôn ngữ. Tuy nhiên, hai người khác nhau sẽ tiếp nhận nội dung thông điệp khác nhau. Vì vậy, chúng ta phải phân tách ít nhất ba mức độ tiếp nhận thông điệp phi ngôn ngữ:

- Thông điệp trực tiếp mà người gửi cho rằng họ đã gửi đi.
- Sự diễn giải trực quan và idiosyncratic của người quan sát.
- Sự diễn giải chính thức của nhà nhân chủng học. Diễn giải này phụ thuộc vào khả năng phân tích của nhà nhân chủng học.

Thường thì các nhà nhân chủng học hành động theo cách thứ ba, hai cách đầu được coi là nguồn số liệu. Họ vạch ra khung hiểu biết văn hóa và trên cơ sở đó đánh giá các động tác biểu tượng của cá nhân. Họ chỉ có thể diễn

giải trình diễn của cá nhân trong ánh sáng của những gì mà họ đưa vào chuẩn mực "hiểu biết văn hóa". Nhưng để tạo ra chuẩn mực về hiểu biết văn hóa, họ phải trừu tượng hóa và chuẩn hóa khuôn mẫu (điều không cần thiết để truy cập số liệu).

Rất tiếc là chúng ta có rất ít số liệu cần thiết vì hành vi của con người không được ghi lại một cách phù hợp. Thật vậy, chúng ta có thể tìm kiếm trong kho phim tài liệu những phim ghi lại hành vi biểu cảm của con người một cách có hệ thống. Những kho phim tài liệu này rất giàu các phim ghi lại những hoạt động văn hóa (làm bánh, dệt vải, làm gốm...) nhưng rất ít phim chỉ ghi lại những ứng xử xã hội của con người (chào hỏi, tán chuyện hoặc ôm ấp, vỗ về con cái của các bà mẹ...), ngoại trừ của những tác giả như Sorenson và Gajdussek, Gardner và Heider, Bateson và Mead. Những phim tư liệu về ứng xử xã hội xuyên văn hóa vẫn chưa được thực hiện. Và những gì không được ghi lại có thể sẽ bị mất đi vĩnh viễn.

Sau đây là một vài vấn đề còn tồn tại trong nghiên cứu văn hóa giao tiếp phi ngôn ngữ cần xem xét:

- Trong một vài trường hợp có thể giả định là những cử chỉ biểu cảm có nguồn gốc từ tổ tiên động vật xa xưa của loài người.

- Một vài khuôn mẫu được sử dụng như tín hiệu trong những văn hóa khác nhau, đó là cười, khóc. Nghiên cứu những trường hợp trẻ điếc, mù bẩm sinh cho thấy, sự tương đồng xuyên văn hóa (phụ thuộc những điều kiện

tương đương trong phát triển ở mọi nền văn hóa) là không chắc chắn.

- Một vài cung cách ứng xử là tương đồng về phẩm chất (chứ không tương đồng về số lượng) giữa các nền văn hóa. Ví dụ, sự giận dữ thể hiện ra nét mặt, chào đón... tùy theo văn hóa mà được thể hiện nhiều hay ít, rõ rệt hay mơ hồ. Trong phần lớn các trường hợp, không chỉ khuôn mẫu của động tác mà cả bản thân động cơ của người trình diễn lẫn người quan sát là tương đồng giữa các nền văn hóa. Khuôn mẫu cử chỉ có thể áp dụng cho một phổ các trạng thái tình cảm; sự khác biệt văn hóa khiến cho phổ này rộng hơn hoặc hẹp hơn. Cũng tùy thuộc văn hóa mà những cử chỉ này hoặc bị nén lại hoặc dùng trong những trường hợp đặc biệt (cười khi đau khổ).

- Trong rất nhiều trường hợp, người ta nhận thấy sự khác biệt giữa các nền văn hóa ngay cả trong những cử chỉ đơn giản nhất, mặc dù có thể coi đó là sự khác biệt về cấp độ hơn là sự khác biệt về nội tại. Sự phân biệt trong hôn nhau, chào đón, quan hệ người trên - kẻ dưới... giữa các văn hóa không thể dễ dàng bỏ qua và ý đồ xác định nguồn gốc tiến hóa trong những trường hợp này là vô ích hoặc vô nghĩa. Sự khác biệt giữa các văn hóa đặc biệt rõ rệt đối với những động tác dùng thay thế lời nói (có/không), dùng để biểu tượng hóa những lĩnh vực văn hóa phụ thuộc vào ngôn ngữ nói hoặc những ngầm định văn hóa.

- Sự tương đồng xuyên văn hóa thể hiện với những tín hiệu có liên quan tới đặc trưng xúc cảm cá nhân.

- Tương đồng xuyên văn hóa không nhất thiết khẳng định là những động tác được định hình theo di truyền không phụ thuộc vào trải nghiệm cá nhân. Tiến trình phát triển có thể có liên quan đến những thành tố trải nghiệm chung đối với mọi cá thể người hoặc những phẩm chất của con người không liên quan đến giao tiếp nhưng tác động lên sự phát triển của nó.

Để có thể xây dựng được học thuyết về văn hóa giao tiếp, các nhà sinh học, các nhà khảo cổ sinh học và các nhà tâm lý phải nhấn mạnh sự tương đồng cơ bản của hành vi biểu cảm của con người (Ekman, Sorenson, Friesen), và phải đi đến sự nhất trí giữa hai quan điểm.

5. Giao tiếp phi ngôn ngữ trong các hiện tượng tôn giáo và văn hóa

Bản sắc văn hóa dân tộc thể hiện rất rõ thông qua giao tiếp phi ngôn ngữ trong các hiện tượng tôn giáo - văn hóa. Tính chất của các hiện tượng tôn giáo - văn hóa là phần lớn nội dung thông điệp không liên quan đến những chủ đề cụ thể tồn tại trong khung cảnh trực tiếp của người trình diễn. Thông điệp này liên quan đến việc trừu tượng hóa và siêu hình hóa những ý tưởng nằm trong "hậu trường".

Sự thiếu vắng tính trực tiếp có thể được hiệu chỉnh bằng sự kiện rằng, ý thức được phát biểu thành lời của con người luôn bao gồm cả sự quan tâm mãnh liệt đến những hiện tượng thế tục. Con người như một thực thể sống, không những quan tâm đến việc cá nhân trưởng thành và

chết đi mà còn quan tâm đến cộng đồng mà cá nhân là một thành phần duy trì. Một số rất lớn những nghi thức của con người tập trung xung quanh vấn đề khẳng định tính duy trì bất chấp sự đe dọa của cái chết.

Vì vậy, tất cả các hành động có liên quan đến mọi lĩnh vực được gọi là ứng xử tôn giáo sẽ dẫn đến những trình diễn ẩn dụ (hay là phong tục) rút ra từ các ý tưởng siêu hình và không có hiện tượng tương tự trong phong tục các dân tộc khác. Tất cả những hành động có tính nghi thức tôn giáo thể hiện ý niệm siêu hình (ví dụ làm dấu thánh giá của người theo đạo Thiên Chúa) không có đối trọng phong tục. Nó là sự biểu tượng hóa ý thức, chứ không phải là thành phần cấu thành của giao tiếp phi ngôn ngữ trên bình diện khung cảnh văn hóa. Khi nghiên cứu giao tiếp phi ngôn ngữ, chúng ta phải tìm ra hành động nghi thức nào là biểu tượng của ẩn dụ, hành động nghi thức nào là biểu tượng của hoán vị.

Trong nghiên cứu cử chỉ phi ngôn ngữ, nhà quan sát có thể hỏi đối tượng về chủ ý của anh ta. Tuy nhiên, một phần cử chỉ phi ngôn ngữ có thể được thực hiện vô thức hoặc nửa vô thức. Vì vậy, người thực hiện cử chỉ phi ngôn ngữ hầu như không kiểm soát được những cử chỉ vô thức hoặc nửa vô thức này. Mặc dù vậy, những tín hiệu này vẫn chuyển tải thông tin. Mức độ chân thực của những thông tin loại này khó có thể đánh giá được bởi người quan sát (đối phương).

Phần lớn các nghi thức trình diễn có chủ ý của xã hội

loài người là một chuỗi các hành động biểu tượng "đơn giản" có thể mô tả như sau: người trình diễn luôn thấy mối liên hệ giữa hành động của anh ta với điều mà anh ta muốn gửi đi. Đối với anh ta nó là một phần của điều này và luôn đại diện cho điều đó (hành động của người trình diễn và điều mà anh ta muốn gửi đi tạo thành một hoán vị). Trong hoàn cảnh này, một người quan sát có cùng nền tảng văn hóa với anh ta sẽ có ít lựa chọn và do đó có thể diễn giải đúng thông điệp nhận được. Một vài người trình diễn sẽ tạo ra nhiều chuỗi hoán vị tập trung hơn một số người khác, nhưng tất cả họ đều không thể để lại toàn bộ đầu mối cho người quan sát. Đối với người quan sát không có cùng nền tảng văn hóa thì các đầu mối để lại không thể dẫn dắt đến chuỗi hoán vị của người trình diễn. Hiển nhiên là ông ta sẽ sử dụng diễn giải của riêng mình để tìm chuỗi hoán vị trên nền tảng trải nghiệm bản thân. Những người quan sát khác nhau sẽ rút ra những ý nghĩa khác nhau dựa trên những giả định ban đầu khác nhau.

Cá nhân thường xuyên phát minh ra những biến thể của trò chơi biểu tượng hóa mà anh ta chơi với những người gần gũi nhất, đặc biệt với thành viên trong gia đình. Có lẽ trong môi trường này, những quy tắc tạo biểu tượng và "câu biểu tượng" hoạt động. Hơn thế nữa, chúng ta tin rằng, sự biến đổi của những nghi thức cộng đồng thường được đem vào từ lĩnh vực riêng tư của cá nhân.

Đồng thời cũng phải thấy rằng, có nhiều vấn đề nghi lễ không thể giải thích được. Ví dụ, nghi lễ tiễn đưa người chết. Một số dân tộc khóc trong đám tang. Thông thường,

trẻ em khóc vì tức giận, người lớn khóc vì buồn. Tuy nhiên, ở Việt Nam và một số nước Đông Nam Á khác thì khi thấy người khóc ở đám tang không thể nói tất cả họ đều khóc vì buồn. Đó là nghi thức nhiều hơn là cảm xúc tự nhiên. Những người khóc thuê không có họ hàng với người chết nhưng được thuê khóc theo giờ. Ở một vài nơi, theo phong tục, con không khóc mẹ. Khóc ở trẻ em là biểu lộ cảm xúc, nhưng sử dụng khóc như một biểu tượng nghi lễ văn hóa thì có lẽ phải qua một vài chuyển hóa ẩn dụ. Cũng cần phải nói thêm là không phải dân tộc nào cũng khóc than người chết khi đưa tiễn họ. Một vài bộ tộc ở Bali cho rằng tiễn đưa người chết không nên đau thương, buồn bã mà coi đây là một dịp vui đáng mừng. Những người trong đoàn đưa tiễn la hét, cười vang, một vài bộ tộc còn nhảy múa, hân hoan mừng cho người chết đã được đưa tới kiếp sống khác tốt đẹp hơn.

Những cử chỉ giao tiếp phi ngôn ngữ (nói rộng ra là ứng xử phi ngôn ngữ) trong giao tiếp xuyên văn hóa sẽ không có nghĩa cố định, trừ khi chúng được đưa vào những nghi thức chính thức. Trong các ứng xử phi ngôn ngữ, ứng xử thức ăn và ứng xử tình dục mềm dẻo hơn những ứng xử theo di truyền. Cả hai ứng xử này đều hiển hiện như đối trọng biểu tượng trong các nghi thức của con người. Có lẽ chúng là yếu tố văn hóa có tính chuyển giao qua nhiều thế hệ chứ không đơn thuần là yếu tố chuyển đổi ẩn dụ/hoán vị. Trong thực tế, rất khó xác định thể loại ứng xử nào có thể hoặc không thể thay đổi đối với một nền văn hóa.

Mặc dù các thành tố nghi thức có thể thâm nhập vào

hành vi thường nhật nhưng có một số hành vi có nhiều tính nghi thức hơn các hành vi khác. Điều này đúng đối với mọi xã hội. Luôn có một vài dịp - một phần là tôn giáo, một phần là thế tục - được đánh dấu bằng nghi thức đặc biệt: đám cưới, đám ma, lễ kết nạp, trình diễn tôn giáo, lễ cầu thần thánh...

Trong các nghi thức thường có hoạt động cá nhân trong một thời gian nhất định, vở trình diễn mô tả quan hệ giữa các nhân vật, hát, múa... cụ thể là trình diễn nhiều biểu tượng. Dưới đây là những thành tố phổ biến của nghi thức:

- *Trang điểm thân thể*: đây là một phạm trù rộng. Nó bao gồm việc vẽ hình trên người (xăm mình, vẽ hình, tạo sẹo), mặc các trang phục khác nhau, chải các kiểu tóc khác nhau, làm thương tổn cơ thể (nhổ răng, cạo râu tóc, chọc các vật sắc nhọn vào các bộ phận trên cơ thể...).

Mã của việc biểu tượng hóa kiểu tóc cho thấy nhiều biến động tùy theo văn hóa nhưng vẫn ngầm có một nét phổ biến xuyên văn hóa. Tóc dài thường là biểu tượng của tiềm năng chính trị và thể chất. Ngược lại, tóc ngắn là biểu tượng của sự kiềm chế và phụ thuộc xã hội mọi thể loại. Ví dụ, sự xuống tóc đi tu của một số tôn giáo (sư của đạo Phật, linh mục của đạo Thiên Chúa) và việc xuống tóc để thể hiện sự đau buồn tại một số văn hóa trên thế giới. Một số nhà tâm lý học cho rằng, đó là xu hướng tự nhiên và phổ biến của tâm lý con người, coi tóc đồng hành với tình dục.

- *Hiến tế những bộ phận thật của cơ thể*: đầu, dương

vật, âm vật, vú, tóc, móng tay, bao quy đầu, bàn tay, ngón tay, trái tim... Đặc tính chung của biểu tượng loại này là cắt rời chúng khỏi thân thể và sau đó sử dụng chúng như bộ phận hoán vị đại diện cho cơ thể.

- *Những tư thế hành lễ khác nhau:* đứng, ngồi, nằm, quỳ... Những tư thế này được quy đinh chặt chẽ trong các nghi lễ tôn giáo.

- *Vị trí tương đối giữa hai cá nhân trong khi hành lễ:* vị trí bao gồm: mức (trên - dưới); thứ tự (trước - sau); đối diện (mặt đối mặt hoặc quay lưng lại nhau); khoảng cách (gần - xa); trái phải (bên trái - bên phải).

- *Cử động tứ chi:* trong một vài hệ thống mã hóa ở các điệu múa đền thờ miền nam Ấn Độ, các cử động chân, tay, bụng, hông, bàn tay, đầu.

- *Bước chân:* nhanh, chậm, bất động...

- *Dinh dưỡng:* đây là một phạm trù rộng. Các nghi lễ tôn giáo hoặc phong tục tập quán không những quy định loại thức ăn có thể ăn được (người theo đạo Hồi hoặc đạo Phật có quy định chặt chẽ về vấn đề này), mà còn quy định cả thời gian ăn trong ngày (trong tháng Ramadan, người theo đạo Hồi không được ăn uống khi mặt trời chưa lặn) cũng như giai đoạn phải ăn kiêng.

- *Các chất tiết ra từ cơ thể con người:* phân, nước giải, tinh dịch, máu hành kinh, mồ hôi, nước mắt... Thông thường các chất này được dùng để bỏ bùa, yểm hình nhân, làm tà thuật...

- *Biểu cảm nét mặt và hóa trang theo mẫu*: người được hóa trang để đóng thế một nhân vật thần thoại nào đó hoặc phải có biểu cảm nào đó theo yêu cầu của nghi lễ (ví dụ đau buồn trong đám tang ở một số dân tộc).

III. ĐẶC TRƯNG CỦA VĂN HÓA GIAO TIẾP VIỆT NAM

1. Đặc trưng văn hóa Việt Nam

Văn hóa Việt Nam được hình thành trên nền của văn hóa Đông Nam Á - mà cơ sở là nền văn minh lúa nước - trong sự giao lưu mật thiết với văn hóa khu vực, đặc biệt là văn hóa Trung Hoa. Người Việt Nam đã tiếp thu một số hệ tư tưởng lớn của Trung Hoa (Nho giáo, Đạo giáo). Trong đời sống tâm linh, đạo Phật đã từng là quốc đạo trong một giai đoạn dài của lịch sử và hiện nay vẫn có ảnh hưởng to lớn đối với văn hóa của người Việt. Từ thời cận đại đến nay, văn hóa Việt Nam lại có thêm ảnh hưởng của văn hóa phương Tây, mà rõ rệt nhất là tác động của đạo Kitô, văn hóa Pháp và văn hóa Mỹ.

Dưới góc độ tâm lý học, văn hóa Việt Nam được hình thành trong điều kiện canh tác nông nghiệp, định cư theo làng xã. Văn hóa làng xã là tiểu hệ của văn hóa Việt Nam. Theo dữ liệu lịch sử, có ba loại làng ở Việt Nam: làng thuần nông, làng vừa làm nông nghiệp vừa sản xuất tiểu thủ công nghiệp trong thời gian nông nhàn và làng thuần tiểu thủ công (làm nhiều nghề nhưng không làm ruộng). Loại hình làng vừa làm nghề nông vừa làm nghề tiểu thủ công nghiệp chiếm đa số. Cơ cấu tổ chức của làng xã cổ

truyền xưa kia hết sức phức tạp, có thể phân loại theo tính huyết thống (dòng họ), theo địa bàn định cư (làng xóm), theo nghề nghiệp và sở thích (phường, hội, giáp)...

Văn hóa Việt Nam mang những đặc trưng của văn hóa canh tác nông nghiệp. Con người Việt Nam có tính thích ứng cao với môi trường và hoàn cảnh sống, có tư duy tổng hợp, biện chứng, trọng tình, coi trọng phụ nữ, có tính cộng đồng cao. Văn hóa làng được biểu hiện qua lễ hội, lệ làng, hương ước. Trong quan hệ xã hội thì các mối quan hệ huyết thống và quan hệ kinh tế - xã hội (phường hội, làng xóm) đóng vai trò quan trọng.

Do đặc điểm hình thành và phát triển làng xã ở hai miền Nam, Bắc khác nhau nên mức độ tác động của yếu tố huyết thống và yếu tố kinh tế - xã hội lên sự hình thành văn hóa ở từng địa bàn có sự khác nhau. Miền Bắc là vùng dân cư đã lập nghiệp lâu đời, dân cư ổn định, nông nghiệp nhỏ lẻ, hầu như không sản xuất hàng hóa. Miền Nam là vùng đất mới định cư từ thời chúa Nguyễn, có bề dày lịch sử khoảng ba thế kỷ. Dân cư là những người di dân và quân lính từ những vùng miền khác nhau tập hợp lại, có sự pha trộn về phong tục tập quán và thổ ngữ. Nông nghiệp ở đồng bằng Nam Bộ có tính sản xuất hàng hóa cao hơn so với đồng bằng Bắc Bộ.

Yếu tố huyết thống tác động rất khác nhau đối với văn hóa làng xã ở đồng bằng Bắc Bộ và đồng bằng Nam Bộ. Yếu tố huyết thống có tác động đặc biệt mạnh đối với các làng xã thuộc vùng đồng bằng Bắc Bộ do người dân ở đây

là dân bản địa, đã định cư lâu đời (số người cùng dòng họ trong làng đông đúc do đã phát triển qua nhiều thế hệ). Quan hệ huyết thống ở các làng xã đồng bằng Nam Bộ mờ nhạt vì người dân Nam Bộ là dân di cư, mới định cư được khoảng ba thế kỷ (số người cùng dòng họ trong làng rất ít so với làng ở miền Bắc). Theo quan hệ huyết thống, người làng được phân chia thành những nhóm xã hội nhỏ (dòng họ). Lai lịch và sự tăng trưởng cũng như các sự kiện quan trọng của dòng họ được ghi trong gia phả. Đứng đầu dòng họ là trưởng họ, được xác định không thông qua bầu bán, không căn cứ tuổi tác, giàu nghèo mà theo huyết thống. Đó là con trai cả của nhánh cả trong dòng họ. Tôn ti trật tự được quy định theo huyết thống: "Nhớn xác nhưng con nhà chú". Trong tâm thức người nông dân, tình cảm dòng họ là tình cảm tự nhiên, thiêng liêng; ứng xử với người trong họ phải đặc biệt, khác với ứng xử với "người dưng". Dòng họ là chỗ dựa tinh thần và đôi khi cả vật chất cho họ. Hôn nhân trong xã hội cũ không phải là việc của đôi trai gái mà là việc của cả hai họ. Các dòng họ đôi khi còn dùng hôn nhân để củng cố sự liên kết với nhau. Có thể nói, tính huyết thống, dòng họ và các mối liên kết dòng họ chặt chẽ là cơ sở vững chắc của tính tôn ti trật tự.

Giáp là tổ chức chỉ gồm nam giới. Đặc điểm của giáp là chỉ có đàn ông tham gia và mang tính chất cha truyền con nối - cha ở giáp nào con thuộc giáp ấy. Trong nội bộ giáp phân biệt ba lớp tuổi chủ yếu: ti ấu (từ nhỏ đến 18 tuổi), đinh (hoặc tráng - thanh niên trai tráng) và lão.

Phường do các cá nhân có cùng nghề nghiệp, cùng lĩnh

vực sản xuất, buôn bán tình nguyện tập hợp lại để giúp đỡ lẫn nhau. Hội là tổ chức liên kết những người cùng sở thích, thú vui, đẳng cấp. Bên cạnh đó, phường hội còn là hình thức liên kết theo địa bàn để chống lại sự cạnh tranh và lấn át của những phường hội khác. Tổ chức sản xuất thủ công của phường thường theo làng (làng nghề). Nguyên tắc hoạt động của phường thường là hợp tác (có đi, có lại) và gìn giữ bí quyết nghề nghiệp của phường. Do đó, các làng nghề thường có những phường lệ chặt chẽ về việc truyền nghề (ví dụ, không truyền nghề cho con gái, con rể, chỉ truyền nghề cho con trai và con dâu, gái làng phải lấy trai làng). Ngành nghề, học vấn của dân làng không được mở rộng, ở người nông dân không hình thành óc hướng ngoại, thậm chí còn bài ngoại. Ngoài ra, mỗi làng xã, dòng họ đều có những quy ước chặt chẽ về cách ứng xử và những quy định này khác biệt nhau ở những làng khác nhau.

Các đặc điểm nêu trên của dòng họ, phường hội và làng xã góp phần làm tăng khoảng cách tâm lý giữa các làng và làm tăng tính cộng đồng của dân trong cùng một làng. Làng xã, phường hội có tính khép kín về kinh tế và chuẩn mực ứng xử.

Tính khép kín của làng xã cũng có thể được đánh giá qua độ rộng hẹp của địa bàn của một thổ ngữ. Theo C. Mác, thổ ngữ không phải là hiện tượng có tính duy nhất mà nó có tính phổ biến. Ông viết: thổ ngữ là sản phẩm của một công xã, cũng như nếu xét theo một quan điểm nào đó, nó là bản thân sự tồn tại của công xã, là cách công xã tự biểu hiện mình.

Thổ ngữ ở Việt Nam là biến thể địa phương của tiếng Việt thống nhất trong các lĩnh vực thanh điệu, ngữ điệu, từ vựng. Ví dụ, từ "lúa" có biến thể thổ ngữ là "ló", từ "ta" biến thể thành "qua". Một số nơi còn giữ dấu vết của từ cổ như "mũ" được gọi là "mão"... Sự cách xa về địa lý, sự không giao lưu, sự phát triển ngôn ngữ tự phát theo cách riêng trong một cộng đồng nhỏ hẹp đã làm cho ngôn ngữ ở các địa phương có sự khác biệt. Sự khác biệt này chính là thổ ngữ. Bản đồ thổ ngữ phản ánh một cách tương đối trung thực tính chất biệt lập của làng xã.

Bản đồ thổ ngữ Việt Nam rất phức tạp, có những nơi thổ ngữ đậm đặc, có nhiều nét cổ và có địa bàn nhỏ hẹp như Vĩnh Phú với mấy huyện Phong Châu, Tam Thanh, Bạch Hạc, dọc sông Thao, vùng chiêm trũng ven sông Đáy, vùng đồng bằng sông Mã, Nghệ Tĩnh, Thanh Hoá. Tuy vậy, thổ ngữ đồng bằng Nam Bộ có địa bàn rất rộng lớn. Điều này có thể lý giải như sau: những vùng thổ ngữ có địa bàn nhỏ hẹp thường nghèo nàn, không có sản phẩm dư thừa để làm hàng hóa nên không có giao lưu; vùng đồng bằng Nam Bộ do di dân đến sinh sống nên có sự xáo trộn và hoà nhập dân cư các vùng miền, có sự hoà trộn thổ ngữ. Mặt khác, nông nghiệp Nam Bộ sớm mang hình thức hàng hóa nên có sự giao lưu giữa các địa phương thuộc đồng bằng châu thổ sông Mê Kông. Kết quả là cả vùng Nam Bộ dùng chung một thổ ngữ, các sắc thái địa phương không đáng kể.

Ngoài hiện tượng rộng - hẹp của địa bàn thổ ngữ còn có hiện tượng "đảo thổ ngữ". Đó là hiện tượng thổ ngữ một

địa bàn nào đó quá khác biệt so với các địa bàn lân cận, tương tự như một "hòn đảo" trong biển thổ ngữ xung quanh. Ví dụ, ở phía nam Cửa Tùng (Bến Hải), ở những xã như Vĩnh Giang, Vĩnh Quang có một số ngữ âm và từ vựng khác hẳn những thổ ngữ ở gần hoặc xung quanh đó. Đó là kết quả của kiểu di dân cả cụm kết hợp với tính khép kín của cộng đồng làng xã. Toàn bộ dân cư của một địa bàn di chuyển nơi sinh sống đến địa bàn mới, đem theo tất cả cơ chế xã hội và tinh thần vốn đã thành tập quán, thành truyền thống. Đến nơi định cư mới, họ vẫn giữ nếp sống khép kín và do vậy thổ ngữ của họ phát triển độc lập, khác với thổ ngữ của các cụm dân cư lân cận.

Những dữ liệu về thổ ngữ nêu trên kết hợp cùng rất nhiều nghiên cứu của các nhà tâm lý học Việt Nam[1] cho phép kết luận: *đặc điểm của văn hóa làng xã đồng bằng Bắc Bộ là tính khép kín* (về kinh tế, ngôn ngữ, chuẩn mực ứng xử và phong tục tập quán như lệ làng, hương ước, phường ước) và *tính huyết thống, dòng họ. Đặc điểm văn hóa làng xã đồng bằng Nam Bộ là tính mở và tính huyết thống mờ nhạt.*

Tiến sĩ khoa học Trần Ngọc Thêm trong *Cơ sở văn hóa Việt Nam* đã trình bày rất rõ ràng và hệ thống về những đặc trưng văn hóa của người Việt Nam dưới góc độ văn hóa học. Ông rất chú trọng đến những đặc trưng văn hóa có nguồn gốc từ phương thức sinh tồn.

1. Xem Đỗ Long - Trần Hiệp: *Tâm lý cộng đồng làng và di sản*, Nxb. Khoa học xã hội, H. 1993.

Tham khảo: Những đặc trưng văn hóa Việt Nam có nguồn gốc từ nền văn minh lúa nước.

Theo TS Trần Ngọc Thêm, văn hóa Việt Nam là nền văn hóa gốc nông nghiệp, cụ thể hơn là nền văn minh lúa nước, mang tính thời vụ với địa hình sông nước là chủ yếu. **Lối tư duy tổng hợp và biện chứng, nguyên tắc trọng tình đã tạo hình cho những đặc trưng của văn hóa Việt Nam.**

Trước hết, lối tư duy tổng hợp và biện chứng cộng với nguyên tắc trọng tình đã dẫn đến **tâm lý coi trọng cộng đồng** *cũng như* **lối sống linh hoạt, luôn biến báo** *cho thích hợp với từng hoàn cảnh cụ thể. Mặt trái của tính linh hoạt là thói tùy tiện thể hiện ở sự co giãn giờ giấc, sự thiếu tôn trọng pháp luật, thói quen giải quyết công việc bằng cách "đi cửa sau"... Trong lối ứng xử với xã hội, tư duy tổng hợp và phong cách linh hoạt còn quy định* **thái độ dung hợp trong tiếp nhận sự khác biệt tôn giáo.**

Tính cộng đồng là nguyên nhân khiến người Việt Nam đặc biệt **coi trọng việc giao tiếp và rất thích giao tiếp.** *Việc thích giao tiếp này thể hiện chủ yếu ở hai điểm: thích thăm viếng và hiếu khách. Thăm viếng không chỉ là nhu cầu công việc mà còn là biểu hiện của tình cảm, có tác dụng thắt chặt thêm quan hệ. Tính hiếu khách thể hiện ở việc cố gắng đón tiếp chu đáo và tiếp đãi thịnh tình, dành cho khách những tiện nghi tốt nhất, đồ ăn ngon nhất.*

Đồng thời với việc thích giao tiếp, người Việt Nam lại có đặc tính hầu như ngược lại là **rất rụt rè.** *Sự tồn tại đồng thời của hai tính cách trái ngược nhau này bắt nguồn từ hai đặc tính cơ bản của làng xã Việt Nam. Đó là tính cộng đồng và tính tự trị. Khi đang ở trong phạm vi của cộng*

đồng quen thuộc, nơi tính cộng đồng ngự trị thì người Việt Nam sẽ tỏ ra xởi lởi, thích giao tiếp. Còn khi ở ngoài cộng đồng, trước những người lạ, nơi tính tự trị phát huy tác dụng thì người Việt Nam sẽ tỏ ra rụt rè. Hai tính cách tưởng như trái ngược nhau ấy không hề mâu thuẫn với nhau vì chúng bộc lộ trong những môi trường khác nhau; chúng chính là hai mặt của cùng một bản chất, là biểu hiện cho cách ứng xử linh hoạt của người Việt Nam.

Tính cộng đồng làng xã còn thể hiện ở chỗ người Việt Nam tự thấy có trách nhiệm quan tâm đến người khác cũng như **tuân thủ tôn ti trật tự trên dưới trong quan hệ giao tiếp**, *do đó họ thấy cần tìm hiểu về thân thế của đối tác để có cách xưng hô phù hợp tôn ti trật tự. Thêm vào đó, người Việt Nam rất ưa tìm hiểu, quan sát, đánh giá... Trong giao tiếp người Việt Nam hay hỏi tuổi tác, quê quán, trình độ học vấn, địa vị xã hội, tình trạng gia đình (bố mẹ còn hay mất, đã có vợ/chồng chưa, có con chưa, mấy trai, mấy gái...).*

Tính cộng đồng còn khiến người Việt Nam **coi trọng danh dự, đôi khi đến cực đoan (thói sĩ diện)**. *Lối sống trọng danh dự dẫn đến việc người Việt Nam* **sợ tin đồn và dư luận của cộng đồng** *về bản thân.*

Đặc điểm trọng tình đã dẫn người Việt Nam đến chỗ **lấy tình cảm làm nguyên tắc ứng xử**, *lấy sự hài hoà làm trọng. Trong giao tiếp, người Việt Nam ưa sự tế nhị, ý tứ. Tính tế nhị thể hiện ở* **thói quen giao tiếp vòng vo**, *không bao giờ mở đầu trực tiếp, đi thẳng vào đề như người phương Tây. Câu chuyện thường được bắt đầu bằng "miếng trầu", ngày nay đã được biến thể thành chén trà, thuốc lá hoặc li bia... Hiếm khi người Việt lại hỏi thẳng những vấn đề tế nhị. Ví dụ, muốn biết đối tác còn cha mẹ hay không có thể hỏi: "Các cụ nhà ta vẫn mạnh giỏi cả chứ?"; muốn biết người phụ nữ đã có gia đình hay chưa người có ý tứ sẽ hỏi:*

"Chị về muộn thế này liệu ông xã có phàn nàn không?"

Lối tư duy xem xét vấn đề trong các mối quan hệ đã tạo nên thói quen đắn đo, cân nhắc kỹ càng khi nói năng và do đó thiếu tính quyết đoán. Để tránh phải quyết đoán và đồng thời giữ được sự hoà thuận, người Việt rất hay cười. Nụ cười là một bộ phận quan trọng trong thói quen giao tiếp của người Việt và có thể gặp nụ cười Việt Nam vào cả những lúc ít chờ đợi nhất.

Bên cạnh những đặc trưng văn hóa có nguồn gốc từ nền văn minh lúa nước, văn hóa Việt Nam còn có một số đặc trưng có nguồn gốc hệ tư tưởng và nguồn gốc tôn giáo.

Hai tín ngưỡng phổ biến ở Việt Nam là Phật giáo và Kitô giáo. Ngoài ra, còn có một số đông người Việt không theo bất kỳ một tín ngưỡng hoặc tôn giáo nào. Tuy nhiên, họ vẫn chịu ảnh hưởng của các niềm tin tôn giáo.

Phật giáo đã được truyền trực tiếp từ Ấn Độ vào Việt Nam ngay từ đầu Công nguyên. Phật giáo Giao Châu (đầu Công nguyên) mang màu sắc Tiểu thừa Nam tông. Đến đầu thế kỷ thứ IV và thứ V, luồng Phật giáo Đại thừa Bắc tông từ Trung Hoa tràn sang, nhanh chóng lấn át và thay thế luồng Nam tông đã có trước đó. Thời Lý, Trần, Phật giáo được công nhận là quốc giáo. Không chỉ giai tầng quý tộc theo Phật giáo mà cả những giai tầng khác trong xã hội - như thương gia, thợ thủ công và nông dân - cũng là tín đồ của đạo Phật; làng nào cũng xây chùa, nuôi sư. Vì vậy, tác động của Phật giáo đối với văn hóa Việt Nam rất

sâu đậm. Đóng góp rõ nhất của Phật giáo vào văn hóa Việt Nam là niềm tin vào luật nhân quả. Người Việt tin rằng làm việc tốt được hưởng phúc, làm việc xấu phải chịu quả báo. Họ tin rằng việc hưởng phúc phận và chịu quả báo sớm hay muộn cũng sẽ đến, nếu không đến với họ thì đến với con cháu họ. Niềm tin vào luật nhân quả là một trong những yếu tố chi phối ứng xử, người ta cố gắng tu nhân tích đức cho con cháu được hưởng và không làm những việc tổn âm đức.

Đạo Kitô truyền vào Việt Nam vào khoảng thế kỷ thứ XVI. Theo *Khâm định Việt sử thông giám cương mục*, vào năm 1533, người Tây dương lẻn vào giảng đạo Công giáo ở các làng Ninh Cường, Quần Anh, Trà Lũ (thuộc Nam Định). Từ đó, các giáo sĩ Bồ Đào Nha và Tây Ban Nha tìm đến ngày càng đông. Theo tài liệu của giáo hội, đến năm 1593 ở Nghệ An đã có 12 làng Công giáo toàn tòng. Cuộc nội chiến Nguyễn Ánh - Tây Sơn vào thế kỷ thứ XVIII là một cơ hội tốt cho Công giáo. Tuy nhiên, sau khi lên ngôi vào 1802, Gia Long Nguyễn ánh lo ngại rằng sự phát triển của Công giáo sẽ ảnh hưởng xấu đến thuần phong mỹ tục và làm mất ổn định chính trị nên đã thi hành chính sách *giữ nguyên trạng Công giáo, không khuyến khích phát triển,* khôi phục Nho giáo làm quốc giáo. Đạo Tin lành được truyền vào Việt Nam sau đạo Công giáo. Cộng đồng người theo đạo Tin lành tập trung ở vùng cao nguyên Trung Bộ.

Tác động của Kitô giáo đối với văn hóa Việt Nam không rõ nét vì nhiều lý do. *Trước hết* vì hoạt động truyền

giáo đã dính líu và thoả hiệp với hoạt động của thực dân xâm lược. Người Việt Nam vốn có thái độ dung hợp với những tôn giáo ngoại lai - miễn là nó không đi kèm chiến tranh - đã không thể chấp nhận tôn giáo đi kèm xâm lược. Trong cuốn *Bản án chế độ thực dân Pháp,* Nguyễn Ái Quốc đã viết về vấn đề này như sau: "Hàng giáo sĩ thuộc địa không những phải chịu trách nhiệm gây ra chiến tranh thuộc địa, mà còn là bọn kéo dài chiến tranh...". *Thứ hai,* Công giáo mang đậm tính cách truyền thống văn hóa phương Tây, tương phản rõ nét với văn hóa phương Đông. Sự khác biệt này gồm cả hình thức lẫn nội dung, từ nghi lễ, nghệ thuật đến lối sống, tín ngưỡng. Vấn đề này gây trở ngại tâm lý và khó khăn cho người theo đạo trong việc giao lưu với cộng đồng vì khác nhau về lối sống. *Thứ ba,* Công giáo rất cứng rắn, không dung hợp các tín ngưỡng, tôn giáo khác. Một trong những ngăn cách tâm lý giữa người Việt Nam theo đạo Kitô và không theo đạo Kitô là người nhập đạo Công giáo phải phá bỏ bàn thờ tổ tiên, chỉ được phép thờ duy nhất chúa Jesus Christ[1]. Ba lý do nêu trên đã khiến cộng đồng người theo Kitô giáo (Công giáo và Tin lành) không nhiều về số lượng (có khoảng hơn 5 triệu tín đồ Công giáo và nửa triệu tín đồ Tin lành) và ít giao lưu về tâm linh (tư tưởng, niềm tin) với những cộng đồng khác trong thế kỷ XIX và XX. Do đó, niềm tin của Kitô giáo ít có đóng góp vào văn hóa Việt Nam cổ truyền. Hiện nay, cộng đồng người theo đạo Kitô đã hoà mình vào các cộng đồng

1. Mãi đến 1962-1965, quan điểm này mới được điều chỉnh theo tinh thần tôn trọng những khác biệt văn hóa dân tộc.

khác. Lớp thanh niên trẻ cũng tiếp nhận một số nét văn hóa của đạo Kitô, ví dụ, họ tặng quà nhau vào dịp lễ Noel (24-12) và Ngày lễ Tình yêu (14-2).

Nho giáo và Đạo giáo được du nhập vào Việt Nam từ Trung Hoa cổ đại. Về bản chất, Nho giáo là hệ thống giáo lý nhằm tổ chức xã hội có hiệu quả. Đạo giáo khởi thủy là hệ tư tưởng về nhân sinh quan của con người (Đạo gia), sau này chuyển hóa và có tính chất như một tôn giáo (Đạo giáo).

Tham khảo: Nguồn gốc và sự phát triển của Nho giáo.

Tương truyền, vua Phục Hy (2852-2737 tr.CN) khi đi dạo bên bờ sông Hoàng Hà đã thấy một con Long mã, trên lưng có một chiếc bát quái có tám dấu, mỗi dấu có ba hàng bố trí quanh một vòng tròn nửa đỏ nửa đen. Con Long mã này có 30 vảy đen hình vuông và 25 vảy trắng hình tròn; các vảy bố trí xen kẽ tạo thành ba hình vuông đồng tâm. Phục Hy vẽ lại bố trí vảy của con Long mã và gọi là Hà Đồ. Phục Hy tập hợp tám dấu tạo thành 64 ký hiệu, mỗi ký hiệu có sáu hàng - còn gọi là hào - (trên Hà đồ chỉ có 3 hàng). Đó là nội dung khởi thủy của Kinh Dịch, ghi chép về âm dương bát quái ở dạng ký hiệu.

Vũ Đế (2205-2197 tr.CN) một hôm đi thuyền trên sông Lạc thấy một con rùa thần nổi lên. Trên lưng nó các hàng chấm đen trắng tạo thành một hình vuông; ở bốn góc có 20 chấm đen tạo thành một chuỗi những số chẵn; ở bốn cạnh có 20 chấm trắng tạo thành một chuỗi số lẻ. Vũ Đế gọi đó là Lạc Thư.

Chu Văn Vương[1] (1219-1122 tr.CN) đã thay đổi cách sắp xếp đầu tiên của bát quái. Ông chồng bảng lên nhau tạo thành 64 quẻ và đặt ý nghĩa

1. Tên thật của Chu Văn Vương là Cơ Xương. Ông là chư hầu của nhà Ân, tước là Tây Bá. Con ông là Cơ Phát đem binh diệt Trụ lập ra nhà Chu, xưng là Chu Vũ Vương, phong bố làm Chu Văn Vương.

cho 64 quẻ này (Thoán Từ). Chu Công Đán, con của Chu Văn Vương, em của Chu Vũ Vương đã đặt ra Hào Từ để giải thích cho các hào của mỗi quẻ. Đến giai đoạn này, Thoán Từ và Hào Từ trở thành một cuốn sách mà đời sau gọi là Chu Dịch.

Thời Xuân Thu (771-481 tr.CN), Khổng Tử (551-479 tr.CN) phát triển tư tưởng của Chu Công, hệ thống hóa lại và tích cực truyền bá. Vì vậy ông được xem là người sáng lập Nho giáo. Các sách kinh điển của Nho giáo gồm hai bộ Ngũ Kinh (Kinh Thi, Kinh Thư, Kinh Lễ, Kinh Dịch, Kinh Xuân Thu) và Tứ Thư (Luận ngữ, Đại học, Trung Dung, Mạnh Tử). Phần lớn nội dung Ngũ Kinh đã có từ trước, Khổng Tử gia công san định, hiệu đính và giải thích. Kinh Thi là sưu tập thơ ca dân gian, trong đó chủ đề tình yêu nam nữ khá nhiều. Khổng Tử dùng nó để giáo dục một tình cảm lành mạnh và cách thức diễn đạt tư tưởng khúc chiết, rõ ràng. Kinh Thư ghi lại những truyền thuyết và biến cố về các đời vua cổ; Khổng Tử mong muốn dùng những câu chuyện về họ làm gương cho đời sau. Kinh Lễ ghi chép những lễ nghi thời trước; Khổng Tử hiệu đính lại, mong dùng nó làm phương tiện duy trì và ổn định trật tự xã hội. Dựa trên bộ Chu Dịch, Khổng Tử đã viết Kinh Dịch, giảng giải sâu rộng thêm về âm dương, bát quái và trình bày rõ ràng, dễ hiểu hơn. Kinh Xuân Thu nguyên là sử ký của nước Lỗ, quê hương Khổng Tử, được ông chọn lọc sự kiện kèm theo những lời bình, thậm chí còn sáng tác thêm lời thoại để giáo dục các vua chúa. Sau khi ông mất, học trò tập hợp các lời dạy của ông, soạn ra sách Luận Ngữ. Tăng Sâm, học trò xuất sắc của Khổng Tử dựa vào lời thầy soạn sách Đại học dạy phép làm người quân tử. Học trò của Tăng Sâm là Khổng Cấp, cháu nội của Khổng Tử, viết ra sách Trung Dung nhằm phát triển tư tưởng của ông nội mình về cách sống dung hoà không

1. Trong chế độ phong kiến phân quyền, quyền lực được phân chia giữa vua và các lãnh chúa địa phương. Trong chế độ phong kiến tập quyền, quyền lực được tập trung vào tay vua.

thiên lệch. Đến thời Chiến quốc, Mạnh Kha còn có tên gọi là Mạnh Tử (390 - 305 tr.CN) bảo vệ xuất sắc tư tưởng của Khổng Tử. Học trò của Mạnh Tử biên soạn lại những lời của Mạnh Tử thành sách Mạnh Tử. *Đến đây kết thúc giai đoạn hình thành và phát triển đầu tiên của Nho giáo.*

Nội dung cơ bản của Nho giáo thời này là ba tiêu chuẩn người quân tử cần có và hai phương châm cai trị nếu muốn là người cai trị giỏi. Ba tiêu chuẩn là đạt đạo, đạt đức và biết thi, thư, lễ, nhạc. *Có năm đạo (ngũ luân) là: vua - tôi, cha - con, vợ - chồng, anh - em. Cách ứng xử hợp lý là trung dung (dung hoà ở giữa). Có ba đức là: nhân, trí, dũng. Về sau, Mạnh Tử bỏ dũng thay bằng lễ, nghĩa. Đến đời Hán thêm tín. Nho giáo vì thế có năm đức (ngũ thường) là: nhân, lễ, nghĩa, trí, tín. Người quân tử phải* tu thân, tề gia, trị quốc, bình thiên hạ. *Hai phương châm cai trị là:* nhân trị và chính danh. *Nhân trị là cai trị bằng tình người, coi người như bản thân mình. Chính danh là sự vật phải tương ứng với tên gọi, mỗi người phải làm đúng với chức phận của mình (vua ra vua, tôi ra tôi, cha ra cha, con ra con...). Nếu danh không chính thì ngôn không thuận. Ngôn không thuận thì tất việc chẳng thành.*

Nho giáo thủơ sơ khai là tư tưởng trị quốc của phong kiến phân quyền, đề cao tính trung dung (dung hoà) trong quan hệ vua - tôi, đặt yêu cầu vua phải là minh quân thì mới cai trị được đất nước. Do đó, nó chưa bao giờ hợp thời, không được chào đón và công nhận vì nó ngược với xu thế phát triển của lịch sử từ phong kiến phân quyền đến phong kiến tập quyền[1].

Năm 246 tr.CN, Tần Thủy Hoàng thống nhất Trung Nguyên, thi hành chính sách đốt sách chôn Nho. Sau khi nhà Hán lên thay nhà Tần, vương triều Hán tìm cách thâu tóm quyền lực từ tay các triều thần. Hán Vũ Đế (140-25 tr.CN) nghe theo lời khuyên của Đổng Trọng Thư, giao cho Lưu Hâm cải biến Nho giáo cho phù hợp với yêu cầu thâu tóm quyền lực.

Lưu Hâm thay nhân trị bằng lễ trị, *đề cao trời, sau đó tuyên bố vua là con trời (thiên tử), thay mặt trời cai trị thiên hạ. Do cai trị là thiên mệnh của thiên tử nên không còn tính trung dung (dung hoà) trong quan hệ vua - tôi.* Ngũ luân được thay bằng tam cương *(quân - sư - phụ) với quan hệ một chiều (vua bảo tôi chết, tôi không chết là bất trung; cha bảo con chết, con không chết là bất hiếu...).*

Nho giáo cải biên phục vụ rất đắc lực cho các triều đại phong kiến vì đã đánh đồng vua với trời, rất phù hợp với giai đoạn phong kiến tập quyền. Do đó nó được trở thành tư tưởng chính thống và công cụ tinh thần bảo vệ cho chế độ phong kiến, được truyền bá khắp các nước Đông Á.

Nho giáo được các quan cai trị Trung Hoa truyền bá vào Việt Nam từ đầu Công nguyên nhưng không được chào đón vì nó đi cùng kẻ xâm lược. Đến năm 1070, Lý Thánh Tông cho lập Văn Miếu thờ Khổng Tử, Nho giáo mới được tiếp nhận chính thức. Vì Nho giáo là hệ tư tưởng nhằm tổ chức xã hội nên các vương triều Việt Nam đã học tập rất nhiều ở cách thức tổ chức triều đình và hệ thống pháp luật của người Trung Hoa. Các đời vua Lý, Trần, Lê và Nguyễn thu nạp hiền tài thông qua thi cử. Sách học chủ yếu là các bộ sách của Nho giáo. Vì vậy, Nho giáo đã được phổ biến trong những giai tầng có học. Tuy nhiên, nó khá là xa lạ đối với nông dân và những giai tầng cần lao trong xã hội phong kiến. Không có gì đáng ngạc nhiên nếu ảnh hưởng của Nho giáo không sâu nặng như đạo Phật và chỉ để lại rất ít di sản trong đời sống tinh thần của người Việt Nam khi chế độ khoa bảng bằng chữ Nho hoặc Hán Nôm kết thúc.

Tham khảo: Đạo gia và tư tưởng vô vi

Lão Tử là người có công xây dựng cơ sở cho triết Đạo gia. Theo ghi chép của Sử ký *(Tư Mã Thiên), có mấy dị bản về tiểu sử của ông. Dị bản thứ nhất cho rằng ông họ Lí, tên Nhĩ, tự là Đam, người nước Sở, huyện Khổ, nay thuộc tỉnh Hà Nam, Trung Quốc. Ông từng giữ chức Thủ tàng sử cho triều đình nhà Chu. Dị bản khác cho rằng ông là Lão Lai Tử người nước Sở hoặc là Thái Sử Đam ở triều đình nhà Chu. Năm sinh và năm mất của ông chưa rõ ràng, vào khoảng 369-286 tr.CN. Tư tưởng của Lão Tử được trình bày trong cuốn* Đạo Đức kinh. *Phần đông các nhà học giả Trung Quốc cho rằng Lão Tử sống ở thời nhà Chu nhưng Đạo Đức kinh được ra đời vào thời Chiến Quốc. Nội dung sách là lời lẽ của Lão Tử về các vấn đề triết lý được các môn đồ ghi lại và bổ sung, giải thích thêm. Vấn đề trung tâm trong hệ thống tư tưởng triết học của Lão Tử là* Đạo *và* Đức. *Đạo là nguồn gốc chung của thế giới, là quy luật tự nhiên hoặc quy luật khách quan của thế giới vật chất. Đức là đặc tính của các sự vật tồn tại cụ thể và cũng là sự thể hiện của Đạo trong các sự vật cụ thể. Theo ông, "Đạo theo tự nhiên"- quy luật của bản thân tự nhiên chính là quy luật mà Đạo dựa vào để sinh thành muôn vật. Sự vật bao gồm hai mặt: chính và phản đối lập nhau, nương tựa vào nhau mà tồn tại. Sự vật phát triển đến điểm đỉnh thì chuyển hóa sang mặt tương phản - "vật cực tắc phản", "phản là động của Đạo". Lúc đầu, cái thuộc mặt phản còn yếu ớt nhưng nó sẽ lớn mạnh - "yếu ớt là dụng của Đạo" - và chiếm được vị trí của cái ở mặt chính - "yếu ớt thắng khoẻ mạnh". Do sự vật biến đổi theo Đạo trời nên muốn làm việc gì thì phải bắt đầu từ điểm đối lập, phải "vô vi" (không làm). Vô vi không có nghĩa là hoàn toàn không làm gì, mà là "thuận theo tự nhiên", đừng làm gì thái quá. Vì làm thái quá thì kết quả thu được sẽ trái với dự định ban đầu, còn tệ hơn là không làm gì. Đạo gia khuyên người nếu muốn được hưởng phúc nên ở vào chỗ "yếu ớt thấp kém", "giảm bớt dục vọng", "biết đủ không tranh giành".*

Công của Lão Tử là đã học thuyết hóa những tư tưởng triết lý của truyền thống văn hóa nông nghiệp. Đạo là sự phạm trù hóa triết lý tôn trọng tự nhiên. Đức là sự phạm trù hóa luật âm dương biến đổi.

Trang Tử (khoảng 369 - 286 tr.CN) tên thật là Trang Chu, người đất Mông thuộc nước Tống (nay ở phía bắc huyện Thượng Khâu tỉnh Hà Nam Trung Quốc). Ông thêm vào Đạo gia của Lão Tử chất duy tâm và tương đối luận. Tiêu biểu nhất là câu chuyện ông nằm mơ hóa bướm rồi khi tỉnh dậy tự hỏi mình, không biết mình là Trang Chu hóa bướm hay là bướm hóa Trang Chu.

Sau này, tư tưởng của Lão Tử kết hợp với chất duy tâm thần bí của Trang Tử đã chuyển hóa Đạo gia thành tôn giáo. Đó là Đạo giáo với hai phái: Đạo giáo thần tiên và Đạo giáo phù thủy. Đạo giáo thần tiên dành cho những người muốn tu luyện và luyện đan để trường sinh bất lão và thành tiên. Đạo giáo phù thủy dùng pháp thuật trừ tà ma, trị bệnh cho người.

Đạo giáo du nhập vào Việt Nam từ cuối thế kỷ thứ II. Do người Việt từ xa xưa đã rất sùng bái ma thuật, bùa phép nên Đạo giáo - nhất là Đạo giáo phù thủy - tìm được sự tương đồng tâm lý và rất phổ biến trong dân chúng. Khi du nhập vào Việt Nam, Đạo giáo đã được Việt hóa. Thần điện của Đạo giáo ngoài việc thờ các vị thần của Đạo giáo Trung Hoa còn thờ nhiều vị thần thánh có nguồn gốc bản địa khác, trong đó có nhiều vị có công với nước, với dân như Trần Hưng Đạo - Đức Thánh Trần, Liễu Hạnh - Bà Chúa Liễu...

Hiện nay, ở Việt Nam, Đạo giáo là một tôn giáo đã tàn lụi từ lâu. Di sản của nó chỉ còn là các đền thờ các vị thần có công với nước, với dân. Ngoài ra, một số người già có xu

hướng sống khá gần với Đạo giáo thần tiên là ưa thanh tịnh, nhàn lạc, tìm thú vui ở thiên nhiên, tập thể dục dưỡng sinh, tham gia câu lạc bộ thơ, cờ, sinh vật cảnh, sống điều độ.

Trong thế kỷ XX, văn hóa Việt Nam đã có rất nhiều thay đổi. Nền kinh tế Việt Nam dần dần được công nghiệp hóa. Cuộc sống trong xã hội công nghiệp làm suy giảm các đặc trưng của văn hóa làng xã trong tiềm thức của những người thoát li khỏi làng. Họ dần dần rũ bỏ được tính rụt rè, tính sĩ diện, nguyên tắc ứng xử theo tình cảm. Tính cộng đồng, tính huyết thống và tính tôn ti trật tự hầu như không chi phối được ứng xử của người thành phố.

Ở nông thôn, phương thức canh tác và chăn nuôi mới được phổ biến cho nông dân. Các máy công cụ và công nghệ mới được các làng nghề sử dụng để làm tăng năng suất lao động. Người thợ thủ công không còn e ngại những cái mới nữa. Nền sản xuất hàng hóa đã bắt đầu hình thành. Quan hệ giữa con người cũng có những nét đặc trưng của nền kinh tế hàng hóa - trao đổi sòng phẳng trên cơ sở lợi ích - không còn hồn nhiên và thuần nhất như xưa. Quan hệ dòng họ huyết thống trở nên lỏng lẻo. Những biến động về lối sống đã trực tiếp hoặc gián tiếp làm suy giảm một số đặc trưng văn hóa làng xã không thích hợp với xã hội công nghiệp hóa như tính rụt rè, tính sĩ diện, tính tùy tiện trong tiềm thức người nông dân. Tuy vậy, những phong tục, lễ hội cổ truyền vẫn được duy trì hoặc được khôi phục lại.

Tất cả những đặc trưng văn hóa và những biến động

văn hóa nêu trên được phản ánh rõ nét trong văn hóa giao tiếp của người Việt Nam.

2. Đặc trưng phong cách giao tiếp Việt Nam

Lao động mưu sinh ở làng xã là lao động chân tay với công cụ thô sơ và thao tác giản đơn. Đồng thời, do trình độ kỹ thuật thấp kém nên người nông dân canh tác, sản xuất tiểu thủ công dựa trên kinh nghiệm thực tiễn được tích luỹ lâu dài và bảo lưu trong tiến trình lịch sử bằng folklore (ca dao, tục ngữ, châm ngôn). Do lưu truyền miệng nên ca dao, tục ngữ và châm ngôn phải có vần điệu để dễ ghi nhớ. *Việc sử dụng những lời dạy của người xưa trong ca dao, tục ngữ, châm ngôn một cách thường nhật đã làm người nông dân trong giao tiếp thiên về ví von, so sánh, nói có vần có điệu.*

Tham khảo: Các đặc trưng cơ bản của cách sử dụng ngôn ngữ Việt Nam

Theo TS Trần Ngọc Thêm, ngôn ngữ giao tiếp của người Việt có ba đặc trưng cơ bản sau:

Đặc điểm thứ nhất, việc sử dụng ngôn từ Việt Nam có **tính biểu trưng cao và thể hiện ở xu hướng khái quát hóa, ước lệ hóa** *với những cấu trúc cân đối, hài hoà. Xu hướng ước lệ bộc lộ ở chỗ tiếng Việt thích diễn đạt bằng các con số biểu trưng. Ví dụ: ba bề bốn bên, năm hồn bảy vía... Khi người châu Âu dùng từ "tất cả" thì người Việt dùng các từ chỉ số lượng ước lệ: "trăm họ","vạn sự"... Tiếng Việt còn có những cấu trúc cân đối, hài hoà. Thành ngữ, tục ngữ đều có hai vế đối ứng: trèo cao/ngã đau, ăn vóc/học hay, một quả dâu da/bằng ba chén thuốc... Sự cân đối, hài hoà cũng được thể hiện trong văn chương thông qua các thể loại như câu đối*

thơ ca và văn xuôi thơ. Ngay cả chửi nhau cũng có tiết tấu, nhịp điệu - không chỉ lời chửi mà còn cả cách thức chửi, dáng điệu chửi - và rất bài bản, không nhàm chán, điều mà có lẽ không một dân tộc nào có. Nhà văn Nguyễn Công Hoan đã mô tả người đàn bà nông dân mất gà trong tiểu thuyết Bước đường cùng *với lời chửi như sau:*

Làng trên xóm dưới, bên sau bên trước, bên ngược bên xuôi! Tôi có con gà mái xám nó sắp ghẹ ổ, nó lạc ban sáng, mà thằng nào con nào, đứa ở gần mà qua, đứa ở xa mà lại, nó dang tay mặt, nó đặt tay trái, nó bắt mất của tôi, thì buông tha thả bỏ nó ra, không tôi chửi cho đơới!

Chém cha đứa bắt gà nhà bà! Chiều hôm qua, bà cho nó ăn nó hãy còn, sáng hôm nay con bà gọi nó hãy còn, mà bây giờ nó đã bị bắt mất. Mày muốn sống mà ở với chồng với con mày, thì buông tha thả nó ra, cho nó về nhà bà. Nhược bằng mày chấp chiếm, thì bà đào mả thằng tam tứ đại nhà mày ra, bà khai quật bật xăng thằng ngữ đại lục đại nhà mày lên. Nó ở nhà bà, nó là con gà, nó về nhà mày, nó biến thành cú thành cáo, thành thần nanh đỏ mỏ, nó mổ chồng mổ con, mổ cả nhà mày cho mà xem.

ới cái thằng chết đâm, cái con chết xỉa kia! Mày mà giết gà nhà bà thì một người ăn chết một, hai người ăn chết hai, ba người ăn chết ba. Mày xuống âm phủ thì quỉ sứ thần linh nó rút ruột ra...

Đặc điểm thứ hai, ngôn từ Việt Nam rất giàu chất biểu cảm. *Bên cạnh một từ gốc mang sắc thái trung hoà về nghĩa còn có rất nhiều biến thể với những sắc thái biểu cảm về nghĩa (từ láy). Ví dụ, bên cạnh màu xanh trung tính còn có đủ thứ xanh: xanh rì, xanh rờn, xanh rợn, xanh ngắt, xanh um, xanh lè... Các từ láy mang sắc thái biểu cảm mạnh cũng rất phổ biến trong tiếng Việt trong khi ở các ngôn ngữ khác - kể cả tiếng Hán cũng không có. Về ngữ pháp, tiếng Việt dùng nhiều hư từ biểu cảm: à, ư, nhỉ, nhé, chăng, chớ, hả, hở, phỏng, sao, chứ... Cấu trúc "iếc hóa"có nghĩa đánh giá (sách siếc, bàn biếc...) cũng góp phần làm tăng cường hệ thống phương tiện biểu cảm của tiếng Việt.*

Đặc điểm thứ ba, ngôn từ Việt Nam có tính động, tính linh hoạt. *Hệ thống ngữ pháp của Việt Nam là ngữ pháp ngữ nghĩa của ngôn ngữ đơn lập (đuôi của từ không đổi trong câu) còn ngữ pháp của người phương Tây là ngữ pháp hình thức của ngôn ngữ biến hình từ (đuôi của từ thay đổi tùy thuộc vào vai trò của từ trong câu). Trong tiếng Việt, các từ hư có vai trò xác định quan hệ ngữ pháp giữa các từ trong câu và biểu hiện ý nghĩa. Trong tiếng Việt, có thể có nhiều phương án để diễn đạt nội dung của một câu nói. Ví dụ, để diễn đạt nội dung tôi đi Hà Nội, có thể nói: "Tôi đi Hà Nội", "Tôi sẽ đi Hà Nội", "Ngày mai tôi đi Hà Nội", "Ngày mai tôi sẽ đi Hà Nội". Chính vì linh hoạt nên tiếng Việt có khả năng khái quát hóa cao, cho phép nói một câu không thời, không thể, không ngôi (câu dưới bậc và câu đơn đặc biệt). Trong giao tiếp người Việt có xu hướng nói đến những nội dung tĩnh bằng hình thức động (sử dụng động từ là chủ yếu, cấu trúc chủ động và ngữ pháp ngữ nghĩa linh hoạt). Người phương Tây và truyền thống Việt Nam trọng dương (trọng lý tính) nói chung lại có xu hướng nói đến những nội dung động (hành động, sự việc) bằng hình thức tĩnh (sử dụng danh từ là chủ yếu, dùng cấu trúc bị động và ngữ pháp hình thức chặt chẽ).*

Tính tôn ti trật tự của văn hóa Việt Nam được thể hiện rất rõ rệt trong ngôn ngữ. Tiếng Việt phân biệt rất tỉ mỉ quan hệ họ hàng huyết thống. Ví dụ, trong quan hệ họ hàng, mặc dù bằng vai và sinh trước nhưng vẫn gọi là em họ nếu là con người thuộc chi dưới, ngành dưới. Trong quan hệ họ hàng tương tự, người Anh, Nga, Pháp không phân biệt trên dưới (người Anh gọi chung là cousin). Trong quan hệ họ hàng này, người Trung Quốc phân trên dưới theo thứ tự chào đời: ra đời trước được gọi là anh (chị), ra đời sau làm em. Ngoài ra, tiếng Việt còn có những cụm từ mô tả rõ ràng quan hệ huyết thống này: anh (chị) em con

chú con bác (bố của những người này là anh em), anh (chị) em con cô con cậu (bố người này và mẹ người kia là anh chị em), anh (chị) em con dì con già (mẹ của những người này là chị em).

Tham khảo: Phong cách giao tiếp của người Việt

Theo TS Trần Ngọc Thêm, trong giao tiếp, người Việt Nam có hệ thống xưng hô rất phong phú. Trong khi các ngôn ngữ phương Tây và Trung Hoa chỉ sử dụng các đại từ nhân xưng thì tiếng Việt còn sử dụng một số lượng lớn các danh từ chỉ quan hệ họ hàng để xưng hô và những danh từ thân tộc này có xu hướng lấn át các đại từ nhân xưng. Hệ thống xưng hô này có ba đặc điểm. **Thứ nhất, tính thân mật hóa:** *người Việt xưng hô với mọi người trong cộng đồng bằng những từ trong nguyên gốc dùng để chỉ bà con họ hàng và người trong gia đình. Ví dụ, có thể xưng hô với một người không có quan hệ họ hàng huyết thống bằng những từ như: cháu, con, anh, em, chú, bác, dì, ông, bà, cụ...* **Thứ hai, tính cộng đồng hóa - ảo ảnh**: *trong hệ thống xưng hô không có những từ xưng hô chung chung mà phụ thuộc vào tuổi tác, địa vị xã hội, thời gian, không gian giao tiếp cụ thể. Cùng là hai người, cách xưng hô có khi đồng thời tổng hợp được hai quan hệ khác nhau: thân tình thì dùng cặp từ bác - em, giữ khoảng cách thì dùng cặp từ anh - tôi.* **Thứ ba, tính tôn ti**: *người Việt Nam xưng hô theo nguyên tắc xưng khiêm, hô tôn (gọi mình thì khiêm nhường, gọi đối tác giao tiếp thì tôn kính). Cùng một cặp giao tiếp, nhưng có khi cả hai đều cùng xưng là em, cùng gọi nhau là chị. Trong xưng hô còn thể hiện tính khiêm nhường bằng cách xưng hô thay thế. Ví dụ, có thể gọi người hơn tuổi mình bằng anh xưng em nhưng cũng có thể xưng hô khiêm nhường thay con, gọi người ấy là bác, xưng em.*

*Nghi thức trong các cách nói lịch sự cũng rất phong phú. Do truyền thống tình cảm và linh hoạt nên người Việt Nam không có một từ cảm ơn, xin lỗi chung chung cho mọi trường hợp như phương Tây. Với mỗi trường hợp có thể có cách cảm ơn, xin lỗi khác nhau. "***Con xin chú***" (cảm ơn khi nhận quà), "***Chị chu đáo quá***" (cảm ơn khi được quan tâm), "***Bác bày vẽ quá***" (cảm ơn khi được đón tiếp nhiệt tình), "***Quý hóa quá***" (cảm ơn khi khách đến thăm), "***Anh quá khen***" (cảm ơn khi được khen), "***Cậu đã cứu cho tớ một bàn thua trông thấy***", "***Cháu được như hôm nay là nhờ cô đấy***" (cảm ơn khi được giúp đỡ).*

Văn hóa nông nghiệp ưa ổn định, sống chú trọng đến không gian, nên người Việt Nam phân biệt kỹ các lời chào theo quan hệ xã hội và theo sắc thái tình cảm. Trong khi đó văn hóa phương Tây ưa hoạt động lại phân biệt kỹ các lời chào theo thời gian như chào gặp mặt, chào buổi sáng, buổi trưa, buổi chiều

Tính linh hoạt, tính thích nghi cao của người Việt Nam cũng được thể hiện trong tính lưỡng diện của ca dao, tục ngữ và châm ngôn. Mặt khác, tính lưỡng diện cũng phản ánh lối tư duy kinh nghiệm, thiếu khái quát hóa, thiếu tổng hợp hóa. Nhà nghiên cứu có thể chỉ ra những câu ca dao, tục ngữ, châm ngôn đối lập nhau hoặc mâu thuẫn nhau về những vấn đề và hiện tượng phức tạp của thiên nhiên và xã hội. Ví dụ, các câu sau là trái ngược nhau về ý nghĩa: *"Một giọt máu đào hơn ao nước lã"* và *"Bán họ hàng xa mua láng giềng gần"* khi so sánh về quan hệ huyết thống, hoặc *"Đời cha vinh hiển, đời con sang giàu"* và *"Đời cha ăn mặn, đời con khát nước"* khi so

sánh cuộc đời hai cha con. Tính lưỡng diện này cũng được người Việt ý thức và phản ánh trong câu tục ngữ: "Lưỡi không xương nhiều đường lắt léo".

Cuộc sống của người Việt Nam trong xã hội hiện đại đã có những thay đổi cơ bản. Cá nhân trong xã hội không còn mưu sinh bằng cách dựa hoàn toàn trên những kinh nghiệm truyền miệng; họ được đào tạo nghề một cách có bài bản. Ngay cả người nông dân cũng được học cách nuôi trồng cây con mới thông qua các lớp tập huấn ngắn hạn và các hội khuyến nông. Vì vậy, người Việt Nam nói chung và nông dân nói riêng hầu như không còn sử dụng ca dao, tục ngữ, châm ngôn trong cuộc sống hàng ngày nữa. Lớp trẻ chỉ biết ca dao, tục ngữ, châm ngôn qua sách giáo khoa Tiếng Việt. Do vậy, số lượng các câu ca dao, tục ngữ và châm ngôn mà họ biết rất ít. Người Việt Nam hiện đại không nói vần vè, trong câu nói có rất ít so sánh ví von và từ ngữ được sử dụng không còn mang nhiều tính nhịp điệu nữa.

CHƯƠNG VII

Các phương tiện truyền thông đại chúng

Sự phát triển của kỹ thuật đã dẫn đến sự xuất hiện những phương tiện truyền tin trong những khoảng cách rộng lớn, cũng như sự tiếp nhận cùng một lúc thông tin đó ở một khối lượng lớn cá nhân. Thông qua các phương tiện tuyền tin ấy, một lượng thông tin văn hóa khổng lồ được chuyển tải tới mọi người. Siberman (1981) gọi chúng là những truyền bá tập thể (mass media). Ban đầu, quá trình truyền đạt cùng một thông điệp cho một số lớn cá nhân xuất phát từ một nguồn phát tin được gọi là truyền thông đại chúng (mass communication). Truyền thông đại chúng được tiến hành qua các phương tiện như báo chí, đài, ti vi. Hiện nay, truyền thông đại chúng bao gồm báo chí, phát thanh, truyền hình, điện ảnh, sách báo, áp phích,...

Truyền thông đại chúng là một dạng giao tiếp đặc biệt. Theo Siberman, trước khi đi đến giai đoạn *media*, xã hội loài người đã trải qua giai đoạn văn hóa nói (truyền

miệng) và sau đó là giai đoạn văn hóa viết mà đỉnh cao là kỹ thuật in. Kỹ thuật in vẫn giữ vai trò quan trọng trong giai đoạn *media* nhưng dần dần các kỹ thuật truyền thanh và truyền hình ngày càng có vai trò nổi bật.

Nhiều nhà tâm lý cho rằng, truyền thông đại chúng là một hình thức giao tiếp của con người vì nó mang những nét đặc trưng của giao tiếp. *Thứ nhất*, truyền thông đại chúng là một quá trình truyền thông tin. *Thứ hai,* sự truyền thông tin này ở một mức độ nào đó tác động lên ý thức và hành vi của các cá nhân và nhóm xã hội. *Thứ ba,* thông tin thu nhận được từ truyền thông đại chúng góp phần giúp cá nhân tăng cường vốn hiểu biết và tri thức của bản thân.

Sự khác biệt lớn nhất của truyền thông đại chúng với các hình thức giao tiếp khác là nó được thực hiện thông qua một kỹ thuật lan truyền tập thể, tác động đến một số rất lớn các cá nhân (công chúng).

Nội dung của truyền thông đại chúng là thế giới quan bao trùm trong xã hội, là các tâm thế, ý thức hệ, là sự đánh giá các hiện tượng trong xã hội, là sự trình bày các giá trị văn hóa, giải trí. Nội dung truyền thông đại chúng được chuẩn bị, lựa chọn bởi những tổ chức được xây dựng một cách chuyên biệt (các trung tâm thông tin, các ban biên tập...). Nội dung của truyền thông đại chúng cũng như các phương tiện của nó nhằm phục vụ các giai tầng và các nhóm xã hội nắm quyền kiểm soát chúng, nắm quyền thống trị quốc gia. Trong xã hội phương Tây, các phương tiện truyền thông đại chúng được sử dụng để tác động tư tưởng quảng đại quần chúng, để tuyên truyền các quan niệm, giá trị của xã hội. Nội dung của truyền thông đại

chúng phải tác động đến trí tuệ và tình cảm con người, bởi vậy nó cần phải dễ hiểu và dựa trên trình độ trung bình hoặc sự am hiểu nào đấy của người nhận thông tin. Luồng thông tin phải gây hứng thú và cảm xúc, vì vậy những nội dung mới trong truyền thông đại chúng là một yếu tố bắt buộc

Dưới sự tác động của truyền thông đại chúng, ý thức và hành vi của con người có sự chuyển biến. Luồng thông tin liên tục cũng như thời lượng phát sóng của nó trong một thời gian xác định sẽ gây nên sự chuyển biến về chất lượng trong ý thức con người.

Dưới góc độ cá nhân, truyền thông đại chúng có những chức năng sau:

- Chức năng đáp ứng nhu cầu cá nhân.
- Chức năng củng cố sự kiểm soát xã hội, góp phần hạn chế những hành vi tiêu cực của cá nhân trong xã hội.
- Chức năng báo động: thông báo những biến cố không hay và những nguy cơ có thể xảy ra để mọi người đề phòng và lường trước.
- Chức năng nâng cao hình ảnh xã hội nào đó hoặc hợp thức hóa một vị trí xã hội nào đó.

Trong xã hội thông tin hiện đại, truyền thông đại chúng đóng góp một phần đáng kể vào tiến trình xã hội hóa của cá nhân. Thông qua các kênh thông tin mà các giá trị xã hội, quy tắc, luật lệ (thành văn hay bất thành văn) được truyền bá, các cá nhân điều chỉnh hành vi và tuân thủ những giá trị, luật lệ này.

Theo Lasswell và Wright, dưới góc độ xã hội, truyền thông đại chúng có bốn chức năng quan trọng:

- Phổ biến kiến thức về hiện thực.

- Điều chỉnh và điều khiển xã hội
- Phổ biến văn hóa.
- Giải trí.

Tương ứng với các quá trình truyền thông đại chúng là các quá trình bên ngoài mang tính chất vật lý và các quá trình bên trong đặc trưng. Các quá trình này là thời lượng, thời điểm và phạm vi của truyền thông, tần số tiếp xúc của luồng thông điệp với người nghe, cường độ sử dụng các phương tiện kỹ thuật khác nhau để ấn định số lượng thông tin, quy mô thu hút người nghe, người xem truyền thông. Chất lượng của các quá trình bên ngoài và bên trong đều có ảnh hưởng trực tiếp đến sự thành công của các quá trình thông tin đã được thực hiện.

Truyền thông đại chúng có những đặc trưng sau:

- Quá trình trao đổi thông tin của các cá nhân và các nhóm xã hội trong truyền thông đại chúng được thực hiện bằng các phương tiện kỹ thuật truyền bá. Kênh truyền thông là các media: đó là các phương tiện như ti vi, radio, báo chí, Internet.

- Trong truyền thông có tính nhân bản của thông điệp. Thông điệp được gửi đi qua nhiều kênh, nhiều phương tiện và tới nhiều người. Sự lĩnh hội và diễn giải các thông điệp đó ở mỗi cá nhân (phụ thuộc vào các yếu tố nhân cách, văn hóa và xã hội) khác nhau; do đó phản ứng, thái độ và hành vi của các cá nhân có thể khác nhau.

- Tính công cộng, độ nhanh của việc truyền thông tin và tính nhất thời của thông tin tạo thành dung lượng cơ bản của truyền thông đại chúng và đều là những dấu hiệu đặc trưng nhất của quá trình.

Ba dấu hiệu này còn tồn tại trong thông tin được phổ biến trong tiến trình tác động tuyên truyền và chỉ đặc trưng phần nào cho quá trình truyền thông đại chúng được thực hiện trong tiến trình giáo dục và truyền các lệnh chính thức của chính quyền. Trong cả ba trường hợp (tuyên truyền, giáo dục và truyền lệnh) đều có dấu hiệu về tính công cộng. Trong hai trường hợp sau thi thông tin được phổ biến, không phải bao giờ cũng có tính chất nhất thời. Còn trong tiến trình truyền thông nhắm mục đích tác động giáo dục thì thường không đòi hỏi độ nhanh của việc phổ biến thông tin.

Tính công cộng của việc truyền thông điệp đạt được là do nội dung truyền đi trong quá trình truyền thông đại chúng được nhân lên nhiều lần nhờ các phương tiện kỹ thuật và có thể đến được đối với một số lượng thính giả khổng lồ mà không có một sự hạn chế nào. Tình hình này tạo nên sự cần thiết phải bảo vệ các quyền lợi của xã hội hay các nhóm xã hội bằng cách chọn lựa các thông điệp. Sự lựa chọn đó được thực hiện thông qua bộ luật tuyên truyền và báo chí, truyền thống, dư luận xã hội, chế độ kiểm duyệt và những cơ chế xã hội khác.

Độ nhanh của việc truyền tin là điều quan trọng bởi vì các thông điệp phải đến được khán thính giả càng nhanh càng tốt. Trong mọi trường hợp, thông tin phải đến sớm hơn so với sự kiến giải về sự kiện mà đối thủ về chính trị hay ý thức hệ đưa ra. Ai là người đầu tiên thông báo về sự kiện thì sẽ dễ dàng hướng dẫn việc hình thành thái độ của khán thính giả về sự kiện đó hơn. Kẻ chậm chân buộc phải tốn nhiều nỗ lực. Việc làm thay đổi một thái độ đã được tạo ra trước đây hoặc một quan điểm đã được xác định, hoặc một ý kiến đã được hình thành là một việc khó khăn hơn

do sức ì tâm lý.

Tính chất nhất thời của thông tin có nguyên do là sự thay đổi nhanh chóng của các sự kiện. Sự truyền tin liên tục về chúng gây hứng thú cho các khán thính giả. Do nguyên nhân này mà nội dung cơ bản của các quá trình truyền thông đại chúng được dành cho sự tiêu thụ nhanh thông tin, thường là một lần. Ví dụ, báo chí từng ngày phải đăng tải thông tin mới. Cũng do nguyên nhân này mà radio hay truyền hình khi nhắc lại thông tin là mất đi một cách đáng kể sự sắc sảo ban đầu và tính cập nhật của mình. Tính nhất thời của thông tin tạo thành nội dung thường ngày của truyền thông đại chúng. Việc tìm kiếm, sử dụng và lựa chọn các thông điệp phải thoả mãn yêu cầu là thông điệp không những có giá trị thông tin lớn mà còn mang một tải trọng cảm xúc đáng kể. Nếu không thoả mãn yêu cầu này thì trong những điều kiện hiện đại - với sự phong phú của các nguồn thông tin và dung lượng thông tin lại lớn - sẽ rất khó thu hút và duy trì sự chú ý của khán thính giả.

Hiện nay, công nghệ phát thanh truyền hình được phát triển theo hướng thuận tiện cho nhà đài hơn là thuận tiện cho khán giả. Nói cách khác, tồn tại mâu thuẫn giữa yêu cầu phổ biến rộng rãi của người làm chương trình với nhu cầu của người xem về việc kiểm soát chương trình tại nơi xem. Ví dụ, một chương trình khoa giáo phải được sử dụng cho tất cả các địa phương, do đó phải có giờ phát cố định và thời điểm phát chương trình phải hiệu quả. Tuy nhiên, không phải giờ phát này thuận tiện cho mọi giáo viên tại mọi địa phương. Giáo viên có thể bận vào các giờ phát chương trình, hoặc giáo viên không thể cho học sinh xem chương trình này vì không thu xếp được thời khóa

biểu. Trong giai đoạn tới, nhờ sự phát triển của công nghệ, các phương tiện sử dụng trong truyền thông đại chúng sẽ được xây dựng theo định hướng thuận tiện cho người sử dụng. Có thể ghi lại các chương trình ti vi để xem lại trên máy thu hình, có thể xem ti vi qua mạng Internet, có thể xây dựng kho dữ liệu để sử dụng lâu dài...

Những dấu hiệu đặc trưng nêu trên của quá trình truyền tin và thuộc tính của những thông điệp được truyền đi có ảnh hưởng quan trọng đến các điều kiện tri giác thông tin và rút cục đến hiệu quả của quá trình truyền thông đại chúng.

Các media có tính quần chúng (như báo chí, phát thanh, truyền hình...) đã gây sức ép xã hội rất lớn đến mỗi cá nhân, nhất là trẻ em vì chúng đang ở giai đoạn phát triển trí tuệ và nhân cách. Trong xã hội hiện đại, chính các media chuyển tải các nội dung văn hóa và tạo ra cái gọi là "văn hóa quần chúng", ảnh hưởng tới sự phát triển chung. Khi còn có bất công trong xã hội, các tổ chức độc quyền, lũng đoạn trong xã hội nắm các phương tiện này thì các thông tin có thể bị nhào nặn, thậm chí bị xuyên tạc trước khi cung cấp cho mọi người. Cá nhân sẽ mất tính độc lập, tự chủ trong suy nghĩ và trong hành động do chịu ảnh hưởng của truyền hình.

Lasswell với mô hình "mũi kim tiêm" cho rằng mỗi cá nhân trong xã hội là đối tượng mà truyền thông đại chúng trích vào đó những nội dung thông điệp. Tác dụng của thông điệp đó mạnh hay yếu phụ thuộc vào "liều thuốc". Nhược điểm của Lasswell là coi cá nhân như một thính giả thụ động. Bauer đã chỉnh sửa quan điểm này. Theo ông, cá nhân lọc lấy những thông tin mà anh ta muốn trong dòng

thông tin, diễn giải nó sao cho phù hợp với nhu cầu và định kiến của bản thân. Rất hiếm khi cá nhân thay đổi quan điểm của mình dưới tác động của truyền thông đại chúng.

Tuy truyền thông đại chúng ít tác động đến những cá nhân đã định hình về nhân cách nhưng lại có tác động vô cùng lớn đến thanh thiếu niên bằng cách cung cấp cho họ những mô hình ứng xử và hành vi. Trẻ em và thanh thiếu niên thường bắt chước những nhân vật mà chúng thấy trong các phim ảnh, các live show trên truyền hình. Điều này vô hại nếu sự bắt chước chỉ dừng ở cách ăn mặc, cách ăn nói, cách chơi đùa hoặc âm nhạc. Nhưng sự bắt chước sẽ không vô hại nếu đó là bắt chước các hành vi bạo lực hoặc chống xã hội.

Hai nhà nghiên cứu Matilda và John Rilay đã đề cập đến tầm quan trọng của những mối liên hệ liên nhân cách trong truyền thông đại chúng. Họ đã nghiên cứu mối liên hệ giữa bối cảnh quan hệ xã hội thực của cá nhân với mức độ phản ứng tiếp nhận thông tin từ truyền thông đại chúng. Kết quả nghiên cứu cho thấy thông tin từ các phương tiện truyền thông đại chúng ít khi tác động đến cá nhân một cách trực tiếp mà luôn luôn gián tiếp. Tại thời điểm đầu tiên, thông tin được một người có uy tín trong nhóm tiếp nhận. Sau đó chính người này làm công việc truyền đạt và giải thích cho các thành viên khác của nhóm. Nói chung, các thành viên trong nhóm thường tin tưởng và chịu tác động của cá nhân có uy tín trong nhóm hơn là chịu tác động trực tiếp của truyền thông đại chúng.

Moles nêu ra nghịch lý của truyền thông đại chúng. Theo ông, truyền thông đại chúng giúp cá nhân hiểu biết nhiều hơn về xã hội và thế giới xung quanh, cảm nhận

được quan hệ gần gũi với thế giới. Tuy nhiên, truyền thông đại chúng cũng làm cá nhân co mình lại. Cường độ nhận và nội dung thông điệp càng lớn thì cá nhân càng bị choáng ngợp trước các thông điệp. Thay vì số lượng lớn thông điệp tạo nên sự giao lưu thì chúng lại khiến cá nhân thu mình lại, trở lại với chính bản thân mình. Nói cách khác, khoảng cách không gian giữa các cá nhân giảm đi nhưng khoảng cách xã hội giữa họ lại tăng lên.

Tính công cộng của truyền thông đại chúng như con dao hai lưỡi. Một mặt, nó cho phép cá nhân được chứng kiến những thảm họa của nhân loại như chiến tranh, thiên tai..., giúp cá nhân có được thái độ đúng đắn với những thảm họa này, mặt khác, do liên tục được chứng kiến thảm họa mà một số cá nhân sẽ bị chai mòn về phương diện tình cảm, quen với các cảnh bạo lực dẫn đến không lên án bạo lực (tính chai sạn đối với thảm họa của các cá nhân khác).

Sự phong phú về chủng loại và số lượng của các phương tiện truyền thông đại chúng làm cá nhân lúng túng trong việc chọn lựa, trong trường hợp cực đoan dẫn đến việc cá nhân ngừng sử dụng chúng. Việc chuyển kênh liên tục khi xem ti vi là một minh họa.

Ngoài ra, truyền thông đại chúng còn tạo cảm giác không thực về "sự đồng nhất" của cá nhân với những ngôi sao, thần tượng mà họ thấy trên phương tiện truyền thông. Điều này cho phép họ tham gia vào việc tìm kiếm những thành công xã hội (trong phim ảnh), điều mà họ không với tới được trong thực tế.

Tài liệu tham khảo

1. Diệp Quang Ban: **Ngữ pháp tiếng Việt,** T.2 Nxb. Giáo dục, H. 1992.
2. Vũ Dũng (chủ biên): **Tâm lý học xã hội**, Nxb. Khoa học xã hội, H. 2000.
3. Vũ Dũng (chủ biên): **Từ điển tâm lý học**, Nxb. Khoa học xã hội, H. 2000.
4. Trần Hiệp: **Tâm lý học xã hội. Những vấn đề lý luận**, Nxb. Khoa học xã hội, H. 1996.
5. Ngô Công Hoàn (chủ biên), Nguyễn Thị Thanh Bình, Nguyễn Thị Kim Quí: **Những trắc nghiệm tâm lý**, t.1 (Trắc nghiệm về trí tuệ), Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội, 1997.
6. Ngô Công Hoàn (chủ biên), Nguyễn Thị Thanh Bình, Nguyễn Thị Kim Quí: **Những trắc nghiệm tâm lý**, t.2 (Trắc nghiệm về nhân cách), Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội, 1997.
7. Đào Hữu Hồ: **Thống kê xã hội học** (Xác suất thống kê B), Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội, H. 2002.
8. A.N. Leonchev: **Hoạt động ý thức nhân cách** (Những người dịch: Phạm Minh Hạc, Phạm Hoàng Gia, Phạm Huy Châu. Chủ biên Phạm Hoàng Gia), Nxb. Giáo dục, H. 1989.
9. Đỗ Long, Trần Hiệp: **Tâm lý cộng đồng làng và di sản**, Nxb. Khoa học xã hội, H. 1993.

10. Bùi Thanh Quất: **Lôgic học hình thức**, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Viện Nghiên cứu phát triển giáo dục, H. 1995.

11. Dương Thiệu Tống: **Thống kê ứng dụng trong nghiên cứu khoa học giáo dục** (Phần I: thống kê mô tả), Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội, 2000.

12. Trần Ngọc Thêm: **Cơ sở văn hóa Việt Nam**, Nxb. Giáo dục, H. 1999.

13. Trần Trọng Thủy, Nguyễn Sinh Huy: **Nhập môn khoa học giao tiếp**, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Hà Nội 1996.

14. **Almanach những nền văn mnh thế giới**, Nxb. Văn hóa thông tin, H. 1995.

15. Viện Hàn lâm khoa học Liên Xô - Viện Nghiên cứu xã hội học: **Những cơ sở nghiên cứu xã hội học**, Nxb. Tiến bộ, M. 1988.

TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP

(Phần lý thuyết)

Chịu trách nhiệm xuất bản

PGS, TS ĐƯỜNG VINH SƯỜNG

Biên tập nội dung:	NGUYỄN THU HIỀN PHAN MINH HẰNG DƯƠNG VĂN VINH
Biên tập tái bản:	LÊ NGỌC DIỆP
Chế bản vi tính:	VINACIN-BOOKS
Đọc soát bản in:	NGUYỄN THU HIỀN
Trình bày bìa	VINACIN-BOOKS

Tổ chức xuất bản in và phát hành

Công ty CP thông tin và truyền thông việt Nam
Địa chỉ: 5/413 Hoàng Quốc Việt - Cầu Giấy - Hà Nội
ĐT: (04) 37502298 - (04) 22433662 * Fax: (04) 37915109
Email: vinacinbooks@yahoo.com

In 2.000 cuốn, khổ 14.5 x 20.5(cm), tại Công ty CP in Trần Hưng.
Số ĐKKH xuất bản: 1330-2011/CXB/02-34/CTHC, ngày 22-12-2011
In xong và nộp lưu chiểu quý I năm 2012